

**Analys av www.ltdalarna.se**  
**-underlag för vidareutveckling**

**Analysis of www.ltdalarna.se**

Viktoria Ryss  
Helena Nises

2005

**EXAMENSARBETE**  
**Informatik C**  
**Nr: C01/2005**



HÖGSKOLAN  
Dalarna

# EXAMENSARBETE, C-nivå i Informatik

Program	Reg nr	Omfattning
Systemvetenskapligt program, 120p	C01/2005	10p
Namn	Månad/År	
Viktoria Ryss Helena Nises	Juni 2005	
	Handledare: Joakim Karlsson Examinator: Owen Eriksson	
Företag/Institution	Handledare vid företaget	
Landstinget Dalarna	Elisabeth Furubom	
Titel		
Analys av <a href="http://www.ltdalarna.se">www.ltdalarna.se</a> -underlag för vidareutveckling		
Nyckelord		
Webbplats. Besökare. 24-timmarswebben. Förändringsanalys, Målgruppsanalys, Konkurrentanalys		

## Sammanfattning

Landstinget Dalarna har en webbplats som är tre år gammal och som nu ska vidareutvecklas till det bättre och anpassas efter de behov och önskemål som besökarna har på webbplatsen samt efter 24-timmarswebbens riktlinjer. Därför fick vi i uppdrag av landstinget att ta reda på vad besökarna har för krav på information och vad de anser om webbplatsen. Uppdraget var också att ta reda på vilka målgrupperna är, vilken den "typiske" surfaren är samt att titta på vad konkurrenterna, andra landsting, har på sina webbplatser.

I detta examensarbete har vi gjort en förändringsanalys, en målgruppsanalys och en konkurrentanalys. För att få veta vad besökarna anser om webbplatsen, vad de har för behov och önskemål samt för att få veta vilka besökarna är gjordes ett webbformulär som lade ut på webbplatsen. Vi gjorde även enkäter som delades ut och utförde intervjuer.

Som resultat av vårt examensarbete har vi kommit fram till att besökare har stora krav på en webbplats. De vill mötas av en snygg och enkel webbplats där de även kan ha möjlighet att utföra vissa ärenden på egen hand.

För att möta besökarnas önskemål och behov har vi i vår förändringsanalys kommit fram till åtgärder som behöver göras på webbplatsen. Målgruppsanalysen resulterade i målgrupper indelade utifrån ålder: under 20, 20-34, 35-49, 50-65 och över 65. Den typiske surfaren är en kvinna mellan 35-49 år, högskoleutbildad, anställd inom landstingssektorn, har tillgång till Internet hemma och på jobbet och besöker Internet i princip dagligen. Konkurrentanalysen visade hur olika webbplatserna kan vara och vad som gör att man trivs/inte trivs med att besöka den. Av de tre webbplatserna som vi analyserad så var det ingen som uppfyllde alla de riktlinjer vi tagit med ur 24-timmarswebbens riktlinjer.



DALARNA  
University College

# DEGREE PROJECT in Information Systems

Course	Reg number	Extent
Business and Systems Development	Nr C01/2005	15 ects
Names	Month/Year	
Viktoria Ryss Helena Nises	June 2005	
	Supervisor: Joakim Karlsson Examiner: Owen Eriksson	
Company/Department	Supervisor at the Company/Department	
The country council of Dalarna	Elisabeth Furubom	
Title		
Analysis of www.ltdalarna.se		
Keywords		
Website. Visitor. 24-hourweb. Change analysis, Target group analysis, Competitor analysis		

## Summary

The county council of Dalarna has a website that is three years old and is now going to be developed further to become better. It will be adapted to the needs and wishes of the website visitors and according to the 24-hourssite guidelines. The assignment the country council gave us was to find out what demands the visitors have of information and their opinion about the website. The assignment was also to find out what the target groups look like, who the typical “surfer” is and what the competitors, that is; the other county councils, have on their websites.

In this final essay we created a change analysis, a target group analysis and a competitor analysis. We made a web questionnaire that we placed on the website to find out what the visitor think about the website, and what their needs and wishes are. We also wanted to find out who the visitors are. We made questionnaires that we handed out to people and we also made interviews.

As a result of our final essay we came to the conclusion that the visitors have great demands on a website. The visitors want a simple and neat website where they have the opportunity to make an errand of their own.

To fulfil the wishes and requirements that the visitors have on the website we made some suggestions of changes in our change analysis. The target group analysis resulted in target groups divided into groups of age: below 20, 20-34, 35-49, 50-65 and over 65. The typical “surfer” is a woman between 35-49, she has a university education, she is employed in the council sector, she has Internet at home and at work and usually visits the Internet daily. The competitor analysis showed us the difference between different websites and why visitors do or don't enjoy the visit on the website. None of the three websites that we analysed fulfilled the guidelines that the 24-hourssite is recommending.

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Problem .....	2
1.3 Syfte .....	3
1.4 Mål .....	3
1.5 Avgränsning .....	3
<b>2 Metod</b> .....	<b>4</b>
2.1 Datainsamling.....	4
2.1.1 Webbformulär/enkäter, en kvantitativ metod .....	4
2.1.2 Intervjuer, en kvalitativ metod .....	4
2.1.3 Litteraturstudie.....	5
2.2 Förändringsanalys FA/SIM .....	5
2.2.1 Problemanalys.....	5
2.2.2 Målanalys .....	6
2.2.3 Analys av förändringsbehov.....	7
2.2.4 Bestämning av förändringsåtgärder .....	7
2.3 Målgruppsanalys .....	7
2.3.1 Formulera vilka målgrupperna är .....	8
2.3.2 Hitta lämpliga personer att intervjua.....	9
2.3.3 Genomför intervju och observation.....	9
2.3.4 Formulera kunskap om målgrupperna.....	9
2.4 Konkurrentanalys .....	9
<b>3 Teoretisk referensram</b> .....	<b>10</b>
3.1 Nämnden för elektronisk förvaltning .....	10
3.1.1 24-timmarsmyndigheten .....	10
3.1.2 24-timmarswebben .....	10
<b>4 Empiri</b> .....	<b>14</b>
4.1 Datainsamling.....	14
4.1.1 Webbformulär/enkät.....	14
4.1.2 Intervju .....	14
4.1.3 24-timmarswebben .....	15
4.2 Förändringsanalys .....	15
4.2.1 Problemanalys.....	15
4.2.2 Målanalys .....	18
4.2.3 Analys av förändringsbehov.....	19
4.2.4 Bestämning av förändringsåtgärder .....	21
4.3 Målgruppsanalys .....	23
4.3.1 Formulera vilka målgrupperna är .....	23
4.3.2 Hitta lämpliga personer att intervjua.....	24
4.3.3 Genomför intervju och observation.....	24
4.3.4 Formulera kunskap om målgrupperna.....	24
4.3.5 Den typiske ”surfaren” .....	29
4.4 Konkurrentanalys .....	30
4.4.1 Checklista .....	30
4.4.2 Konkurrenternas webbsidor .....	32
<b>5 Analys av metod</b> .....	<b>38</b>
<b>6 Slutsats</b> .....	<b>40</b>
<b>7 Källförteckning</b> .....	<b>43</b>
<b>8 Bilageförteckning</b> .....	<b>44</b>

# 1 Inledning

Denna rapport är slutresultatet av det examensarbete i informatik som avslutar våra studier på det Systemvetenskapliga programmet vid Högskolan Dalarna. Uppdragsgivare för arbetet är landstinget Dalarna.

Arbetet består i att identifiera vilka målgrupperna är samt vilka krav på information som besökarna förväntar sig hitta på landstinget Dalarnas webbplats och vad besökarna anser om webbplatsen idag. Arbetet består även av att undersöka vad konkurrenterna har på sina webbplatser. Detta arbete ska ligga till grund för ett utvecklingsarbete av webbplatsen som landstinget Dalarna ska genomföra.

## 1.1 Bakgrund

Inom ett geografiskt område nästan lika stort som Belgien har landstinget Dalarna sitt verksamhetsområde. Verksamheten täcker hela länet, från Idre i norr till Krylbo i söder. Verksamheten ansvarar för att alla som bor eller tillfälligt vistas här ska få en god hälso- och sjukvård på lika villkor. Förenklat kan man se landstingets uppgift att vara en hjälpande hand för invånarna i landstingsområdet inom framförallt hälso- och sjukvård. Men landstinget Dalarna har även ansvar för att bidra till regional utveckling, bland annat genom utbildning, kultur och kollektivtrafik. På olika sätt stöder och bidrar verksamheten till länets utveckling.

Landstinget har när det gäller hälso- och sjukvård ansvaret för både invånarnas hälsa och den vård de behöver när och om hälsan sviktar. Vårdbehoven ökar ständigt. Befolkningen blir allt äldre i takt med att forskningen och allt mer förfinade behandlingsmetoder utvecklas. Fler och fler sjukdomar som förr hade allvarlig utgång behandlas nu framgångsrikt allt högre upp i åldrarna. Investeringarna i medicinsk teknik ökar ständigt. Samtidigt ställs hårda besparingskrav på landstinget. För att minska behovet av sjukvård inriktas landstingets arbete också på förebyggande åtgärder.

Primärvården arbetar mycket brett. Distriktsläkaren med sitt vårdlag sköter bassjukvården med mödravård, barnhälsovård, hemsjukvård och individuellt förebyggande åtgärder. Sjukvården sker allt oftare i öppna former, vilket gör att specialistfunktioner och vårdkrävande behandling kan koncentreras till färre platser. Primärvården erbjuder snabb och effektiv vård samt vägleder patienterna inom specialistvården när de egna resurserna är otillräckliga.

De sjukhus som bedriver somatisk (kroppslig) vård finns på fem orter i Dalarna: Avesta, Borlänge, Falun, Mora och Ludvika. Vid Sätters sjukhus bedrivs psykiatrisk sjukvård.

Alla som bor i Dalarna har tillgång till god tandvård. Det ansvarar landstinget för. Ansvaret gäller såväl den egna Folktandvården som privattandvården.

Landstinget har ett stort ansvar för länets utveckling. Vid sidan om hälso- och sjukvård, utbildning och kultur stöder landstinget bland annat näringsliv, forskning och kollektivtrafik. På landstingets initiativ har ett regionalt samarbete startats där landstinget, länsstyrelsen, kommunförbundet, länsarbetsnämnden och andra samarbetar för att utveckla regionen.

Landstinget är huvudfinansiär för länets professionella kulturinstitutioner och har därigenom ett stort ansvar för att i samverkan med länets kommuner, föreningsliv och kulturarbetare bibehålla och utveckla kulturen i Dalarna. Den regionala kulturen skall tillfredsställa länsinnevärdarnas kulturella behov och bidra till regional utveckling. Landstinget ger bidrag till distriktsorganisationer, utdelar kulturpris och stipendier och svarar för konstnärlig utsmyckning och annan konstverksamhet.

En viktig del av landstingets verksamhet är utbildning. Den omfattar bl.a. gymnasie- och vuxenutbildning inom naturbruk och musik. Landstinget bedriver också utbildning vid tre egna folkhögskolor samt ger bidrag till länets folkrörelse ägda folkhögskolor. (Landstinget Dalarna <[www.ltdalarna.se](http://www.ltdalarna.se)>2005)

Landstinget tillhandahåller även en webbplats där information finns att söka. Webbplatsen är ett informationsverktyg, där det snabbt ska ges upplysningar om patienträttigheter, väntetider, beslutsunderlag, tillfälliga förändringar, till exempel om stängningstider, parkering, kartor, pressmaterial, innehåll i personaltidningar, broschyrer, protokoll, utredningar och annat.

Webbpubliceringsverktyget som landstinget använder sig av idag är EPI-Server 3.32. Det har använts sedan 2003. Tidigare användes EPI-Server 2. EPI-Server används i dag i stor utsträckning som CMS (Content Management System) i Sverige. Många landsting och kommuner använder EPI-Server på grund av dess låga kostnader. I Dalarna används detta system förutom av landstinget Dalarna av bland andra Vägverket, Länsstyrelsen, Banverket, SSAB.

Besöksstatistiken från webbplatsen visar att antalet träffar har ökat markant från 1999 fram till oktober 2004. Att antalet träffar ökat så markant kan bero på sökmotorerna på Internet. De mest besökta sidorna oktober 2004 är: webbisar, hälso- och sjukvård, lediga jobb. Antalet träffar mars månad 2004 var 2,882,630. (Furubom 2005)

Webbplatsen ska nu förändras till det bättre och anpassas efter de behov och önskemål besökarna har på webbplatsen. Den ska även byggas, så långt det är möjligt, i enighet med riktlinjerna i vägledningen 24-timmarswebben. (Vägledning 24-timmarswebben <[www.e-namnden.se](http://www.e-namnden.se)> 2005)

## **1.2 Problem**

Utvecklingen inom IT går fort och för att webbplatsen ska hållas aktuell och innehålla den information som besökarna söker så måste den utvecklas och förbättras med tiden och utifrån besökarnas behov och önskemål och inte efter organisationens uppbyggnad.

Webbplatsen är nu tre år gammal och i behov av att utvecklas vidare både kort- och långsiktigt så att den är möjlig att bygga ut i framtiden. Webbplatsen är heller inte uppbyggd utifrån checklistan för 24-timmarswebben 2.0 som Statskontoret, Svenska W3C-kontoret och Handikappsombudsmannen utarbetat tillsammans. Det är en vägledning för hur man tar fram offentliga och tillgängliga webbplatser. Därför ska webbplatsen nu göras om och byggas efter dessa riktlinjer. Det är viktigt att informationen på landstingets sidor är bra strukturerad och lätt att hitta samt aktuell och lättläst. Webbplatsen skall utnyttjas till det som mediet ger möjligheter till, nämligen interaktivitet och kommunikation.

### **1.3 Syfte**

Syftet med examensarbetet är att genom analys ta fram vilka besökarna är samt vilka önskemål och behov som de ställer på en offentlig webbplats. Därtill få fram i vilken grad 24-timmarswebben riktlinjer efterföljs på några av landstingens offentliga webbplatser. Analyserna kan användas som underlag för utvecklingsarbete av offentliga webbplatser.

### **1.4 Mål**

Målet är att kartlägga och analysera vilka besökarna är samt behov och önskemål besökarna har på webbplatsen och utifrån detta underlag skapa en förändringsanalys, målgruppsanalys samt en konkurrentanalys. Målet är också att få kunskap om 24-timmarswebbens riktlinjer så att väsentliga delar kan användas därifrån när vi analyserar konkurrenternas webbplatser. Analyserna ska vidare fungera som underlag för vidareutveckling av landstinget Dalarna webbplats.

### **1.5 Avgränsning**

Vi avgränsar oss till den externa webbplatsen. Intranätet ingår inte i detta examensarbete.

I förändringsanalysen och målgruppsanalysen utgår vi endast ifrån material vi samlat in genom webbformulär, enkäter och intervjuer. Det vill säga besökarnas önskemål och behov samt information om besökaren.

I Konkurrentanalysen utgår vi ifrån delar av det material vi samlat in genom webbformulär, enkäter och intervjuer samt delar ur 24-timmarswebbens riktlinjer. Konkurrentanalysen behandlar endast andra landstings webbplatser.

Utformning av hur själva webbplatsen ska se ut innefattande tekniska beskrivningar ingår inte i detta arbete. Därför kommer utformning av gränssnitt inte att behandlas i denna rapport.

## **2 Metod**

I detta kapitel kommer metoder som stödjer insamling av data samt framtagning av en förändringsanalys, målgruppsanalys och en konkurrentanalys att presenteras.

### **2.1 Datainsamling**

För att få in information om besökarna och om webbplatsen kommer vi att använda oss av webbformulär, enkäter och intervjuer som är en typ av kvantitativ metod respektive kvalitativ metod. Informationen som vi får in kommer att ligga till grund för förändringsanalysen och målgruppsanalysen och även till viss del ingå i konkurrentanalysen.

Webbformuläret kommer att läggas ut på landstingets webbplats, enkäterna kommer att delas ut på sjukhus samt ute på vårdcentraler runt om i länet. Intervjuerna kommer att genomföras med anställda inom landstinget och vanliga medborgare.

För att få kunskap om 24-timmarswebben riktlinjer kommer vi genomföra en litteraturstudie.

#### **2.1.1 Webbformulär/enkäter, en kvantitativ metod**

För att ta reda på vilka personerna är som besöker webbplatsen, hur de uppfattar webbplatsen och vilka krav de har på information valde vi att göra ett webbformulär och enkäter för att samla in informationen på. Viktigt innan framställandet av webbformuläret/enkäterna är att klargöra syftet och vad det är man vill ta reda på.

Den kvantitativa metoden tar sin utgångspunkt i på förhand definierade företeelser, egenskaper eller innebörder. Dessa företeelser, egenskaper eller innebörder formuleras som frågor med definierade svarsalternativ. Syftet är att undersöka hur dessa företeelser, egenskaper eller innebörder fördelar sig i en population och/eller hur dessa samvarierar med andra företeelser, egenskaper eller innebörder. Man använder sig av ett standardiserat förfarande. Frågorna med vidhängande svarsalternativ ska vara desamma för alla individer. Det standardiserade förfarandet förutsätter att frågorna är begripliga. De måste således formuleras med ord som de svarande är förtroga med. (Svensson & Starrin, 1996)

#### **2.1.2 Intervjuer, en kvalitativ metod**

Vi kommer även att komplettera, för att få in så bred information om webbplatsen och kunskap om besökarna som möjligt och få synpunkter från flera olika människor, genom att intervjua anställda inom landstinget och vanliga medborgare och då kommer vi att använda oss utav kvalitativa intervjuer.

Kvalitativa intervjuer syftar till att upptäcka eller identifiera icke kända eller otillfredsställande kända företeelser, egenskaper eller innebörder. Metoden är till för att utröna, upptäcka, förstå, lista ut beskaffenhet eller egenskapen hos någonting. Man är intresserad av att försöka ”upptäcka” vad det är som sker, vad det är som händer, snarare än att bestämma omfattningen av någonting som är på förhand bestämt.



Den kvalitativa intervjun är icke-standardiserad. Den utgår ifrån ett antagande om att man inte från början kan veta vilka frågor som är viktiga och betydelsefulla. Den icke-standardiserade ansatsen är sonderande. Den kvalitativa intervjun kräver att intervjuaren utvecklar, anpassar och följer upp vad som kan vara ändamålsenligt för situationen och för det centrala syftet med undersökningen. (Svensson & Starrin, 1996)

Viktigt för intervjuaren är att under en kvalitativ intervju hjälpa individen att bygga upp ett sammanhängande och begripligt resonemang. Intervjuerna är oförutsägbara och under en intervju uppstår många överraskningar.

### **2.1.3 Litteraturstudie**

För att få kunskap om 24-timmarsmyndighetens riktlinjer kommer vi att genomföra en litteraturstudie där vi undersöker vad 24-timmarsmyndighetens riktlinjer innebär samt vilka delar som är viktiga för fortsatt arbete.

Med litteraturstudier räknas studier där vi enbart utifrån litteratur undersökt ämnet och kommit fram till någon slutsats.

## **2.2 Förändringsanalys FA/SIM**

Vi kommer att göra en förändringsanalys (FA) med metoden FA/SIM utifrån informationen vi fått in genom webbformulär, enkäter och intervjuer

Förändringsanalys (FA) kallas det arbete som innebär att analysera problem och mål, att formulera förändringsbehov samt att bestämma förändringsåtgärder. SIM står för Samverkan genom ifrågasättande och Idéutveckling med stöd av Metodik.

Förändringsanalys är ett inledande skede vid utveckling av verksamheter och organisationer. Det är något som bedrivs vid olika tillfällen och nivåer i organisationer. Mycket ledningsarbetet kan karaktäriseras som förändringsanalys. Förändringsanalys bör föregå/inleda olika utvecklingsinsatser i organisationer. FA-arbete kallas ofta för förstudie, förundersökning, förprojektering, projektsondering eller liknande. Att använda sig av FA/SIM ger stor valfrihet då den kan användas som en ”verktyglåda”. Det betyder att man kan välja de arbetsmoment som passar just för det specifika arbete man ska utföra, detta för att få fram ett resultat. (Goldkuhl & Röstlinger 1988)

Vi kommer i vårt arbete att använda oss av följande arbetsmoment:

- Problemanalys
- Målanalys
- Analys av förändringsbehov
- Bestämning av förändringsåtgärder

### **2.2.1 Problemanalys**

Informationen som vi får in genom webbformulär, enkäter och intervjuer kommer att ge oss ett underlag för att göra en problemlista och vidare problemgrafer som ska visa samband mellan problemen.

Syftet med problemanalys är att utveckla kunskap kring problemen inom valt problem/verksamhetsområde. En genomförd problemanalys ska ge svar på frågan: Vilka är de viktigaste problemen, problemorsakerna och problemeffekterna?

Arbetet med problemanalysen delas in i fyra arbetsmoment: problemområdesavgränsning, identifiering och formulering av problem, problemområdesindelning och analys av problemsamband.

I problemområdesavgränsning diskuterar och klargörs avgränsningen av problemområden, så att berörda personer kan ställa adekvata förväntningar på förändringsanalys arbetet och påverka arbetets riktning. Problemområdesavgränsning är ett sätt att staka ut riktlinjerna för arbetet och innebär också en avgränsning av hela på förändringsanalys arbetet. Syftet är att ringa in de problem man ska arbeta vidare med.

Identifiering och formulering av problem innebär att man först identifierar situationer som upplevs som problematiska av någon eller några människor. Under identifieringen bör man få med så många problem som möjligt med beaktande av avgränsat problemområde. Sedan analyseras och omformuleras problemen för att nå bästa begriplighet. Detta arbetsmoment ska ge svar på frågan: Vad uppfattar involverande aktörer som problem? Problemen dokumenteras i en problemlista.

Vi problemområdesindelningen sker en indelning av problemen i relevanta problemområden. Det innebär att man gör en strukturering av problemen i olika del problemområden. Avsikten är att få ett mer lätthanterligt underlag för den fortsatta analysen.

Under analys av problemsambanden strukturerar man problem för att få en klar uppfattning om den totala problemsituationen. Problemsamband innebär att man utreder samband mellan problem. Man försöker fastställa de mest sannolika sambanden mellan olika situationer. Problemsamband är orsaks-/ effektsamband. Dvs. Ett problem orsakas av ett annat problem, det problem som orsakas ger effekt på ett problem. Problemstrukturer dokumenteras i problemgrafer

### **2.2.2 Målanalys**

Informationen som vi får in genom problemanalysen kommer att ge oss ett underlag för att göra en mållista. Utifrån mållistan ska vi skapa målgrafer som ska visa samband mellan målen.

Syfte med målanalysen är att fastställa de mål som skall gälla för verksamheten, i vårt fall är det webbplatsen. En genomförd målanalys ska ge svar på frågorna: Vilka mål vill vi uppnå med verksamheten, vilka mål är så viktiga (huvudmål) att de är giltiga oberoende av andra mål och vilka mål är endast medel (delmål) för att uppnå andra mål.

Om man har identifierat problem så kan man också identifiera mål. Problemanalysen ger en bra förberedelse inför målanalysen, eftersom varje problem indikerar en avvikelser från någon typ av mål. Arbetet med målanalysen delas in i fyra arbetsmoment: målidentifiering, analys av målsamband, målvärdering och målbestämning.

Målidentifiering innebär att plocka fram och rekonstruera olika typer av mål som har betydelse för verksamheten inom avgränsat problemområde. Målidentifieringen skall kunna ge svar på frågan. Vilka mål har betydelse för lösningen till aktuella problem. Identifierade mål dokumenteras i en mål lista.

Analysen av målsambanden görs för att styrningen mot ett visst resultat skall bli så effektiv som möjligt. Det är viktigt att målen samverkar och inte motverkar varandra. Sambanden kan alltså vara positiva eller negativa. Positiva samband bidrar till ökad måluppfyllelse. Det underordnade målen (delmål) som har ett positivt samband och bidrar till det överordnade målet (huvudmål) uppfylls. Dessa målsamband dokumenteras i målgrafer.

I målvärderingen sker en kritisk granskning och värdering av målen som underlag till eventuella målförändringar. En genomförd målvärdering ska kunna svara på frågorna: Vilka mål fungerar bra, vilka mål bör förändras och varför.

Målbestämning innebär att fastställa lämpliga mål för den framtida verksamheten. Efter genomförd målbestämning skall målen vara klagjordade så att man kan generera och värdera behov och åtgärder.

### **2.2.3 Analys av förändringsbehov**

Problemanalysen och målanalysen kommer att ligga som grund för en behovsanalys där syftet är att fastställa ett genuint behov av att förändra. En genomförd behovsanalys ska ge svar på frågan: Vilka behov är så angelägna att vi ska arbeta vidare med FA för att finna åtgärder som tillgodoser dessa behov?

I behovsanalysen gör man en problemvärdering där varje problem värderas gentemot något mål, så att man kan ta ställning till om det föreligger problem eller inte. Man lämnar även problemen ett tag och fokuserar enbart på det positiva, det vill säga styrkan och möjligheterna, i en styrke- och möjlighetsanalys.

Utifrån värderande problem och idéer om styrka och möjligheter kan man formulera förändringsbehov. Formulerade förändringsbehov resulterar i en behovslista.

### **2.2.4 Bestämning av förändringsåtgärder**

Syftet med bestämning av förändringsåtgärder är att fastställa lämpliga åtgärder för att nå en totalt sett så bra problemlösning som möjligt.

När detta område är genomfört är man också klar med förändringsanalysen. Förändringsåtgärder beskrivs i en åtgärdslista.

## **2.3 Målgruppsanalys**

Utan besökare inget Internet. På nätet är det besökarna som styr, utifrån personliga behov och intressen. Inget annat medium bygger i så hög grad på kommunikationsmöjligheter och/eller ger en sådan valfrihet. Det innebär också att Internet är det medium som i högsta grad behöver anpassas efter besökarna för att bli framgångsrikt. För att uppnå det målet, ska man definiera sina målgrupper och deras behov innan man slutgiltigt fastställer sajten innehåll.

En målgruppsanalys syftar till att finna och beskriva grupper av besökare som har likartade förväntningar på, och syften med, produkten. Kunskapen om målgrupperna ska sedan användas för att styra designbeslut och utformning av tester. (Ottersten & Berndtsson, 2002)

Vi kommer att göra en målgruppsanalys utifrån informationen vi fått in genom webbformulär, enkäter och intervjuer. Genom denna information kommer vi att kunna identifiera vilka som besöker webbplatsen och få kunskap om dem. Vissa målgrupper är redan självklara som till exempel anställda inom landstinget och människor som besöker vårdcentraler och sjukhus och därför vet vi vart vi ska vända oss för att få den information, om de människorna, vi vill ha. Det finns fyra steg som ingår i en målgruppsanalys:

- Formulera vilka målgrupperna är
- Hitta lämpliga personer att intervjua
- Genomför intervju och observation
- Formulera kunskap om målgrupperna

### 2.3.1 Formulera vilka målgrupperna är

För att beskriva målgrupperna ställer man ett antal frågor om de framtida användarna. Några möjliga frågeområden är:

**Kunskap** – Skiljer sig målgruppens kunskap om produkten, ämnesområdet, språk, plattformen etc. åt?

**Erfarenhet** – av liknande arbete och produkter?

**Uppgifter** - Vilka uppgifter ska produkten stödja?

**Användningsfrekvens** – Finns skillnader i hur ofta produkten används?

**Ålder** – Vilka åldersgrupper kommer att använda produkten?

**Kön** – Är något kön överrepresenterat?

**Kultur** – Finns kulturella skillnader?

**Mål** – Vad vill målgruppen uppnå med att använda produkten?

**Miljö** – i vilken fysisk miljö ska produkten användas?

(Ottersten & Berndtsson, 2002)

Vi kommer att utgå ifrån vår datainsamling när vi utformar målgrupperna. När frågorna utformades inför vår datainsamling så fanns ovanstående möjliga frågeområden i bakhuvudet.

### **2.3.2 Hitta lämpliga personer att intervjua**

Beställaren bör ansvara för att finna lämpliga personer att intervjua. Man kommer mycket långt med att intervjua 2 personer per målgrupp och det behövs ca 2-3 timmar per person. (Ottersten & Berndtsson, 2002)

Vi har valt att endast intervjua personer som besökt webbplatsen för att samtidigt få information om webbplatsen.

### **2.3.3 Genomför intervju och observation**

Genomförandet ska genomföras på den plats och i det sammanhang där produkten ska användas. Det kan därför utföras i de mest skilda sammanhang, i kontorsmiljö, i hemmet, på resande fot i offentlig miljö etc. (Ottersten & Berndtsson, 2002)

### **2.3.4 Formulera kunskap om målgrupperna**

Fakta som kommit fram bör beskrivas i en rapport där först varje målgrupp beskrivs och för varje målgrupp ska det framgå kännetecken, användningssituationer, uppgifter och motivationsfaktorer. (Ottersten & Berndtsson, 2002)

Fakta som vi fått fram kommer att skrivas ner i en rapport som vi väljer att kalla målgruppsanalys.

## **2.4 Konkurrentanalys**

En konkurrentanalys är till för att man ska fundera och se om det finns förbättringar/förändringar som bör göras utifrån den kunskap man har om konkurrenterna. Man analyserar konkurrentens starka respektive svaga sida och förutsättningar vid förändrad marknadsbild.

Eftersom vi vill utgå från besökarnas önskemål och behov samt 24-timmarswebbens riktlinjer har vi valt att utforma en egen metod.

Metoden består av följande steg:

Först ska en checklista utformas utifrån besökarnas önskemål och behov samt efter 24-timmarswebbens riktlinjer. Checklistan ska innehålla punkter i form av frågeställningar.

Nästa steg är att välja vilka konkurrenter webbplatser som ska analyseras. Det sista steget i metoden är att analysera de valda konkurrenternas webbplatser utifrån checklistan.

## 3 Teoretisk referensram

I detta kapitel presenteras den teoretiska referensram för 24-timmarswebbens riktlinjer.

### 3.1 Nämnden för elektronisk förvaltning

Nämnden för elektronisk förvaltning, e-nämnden, inrättades den 1 januari 2004. Nämndens uppgift är att stödja utvecklingen av ett säkert och effektivt elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter och mellan myndigheter och enskilda.

Detta ska ske genom att nämnden beslutar om de standarder eller liknande krav som skall vara gemensamma för det elektroniska informationsutbytet för myndigheter under regeringen, bistår med information och utarbetar riktlinjer samt verkar för att det på informationsteknikmarknaden tillhandahålls tjänster och produkter till stöd för elektroniskt informationsutbyte.

#### 3.1.1 24-timmarsmyndigheten

Regeringen gav i juni 2001 Statskontoret i uppdrag att främja 24-timmarsmyndigheten. I uppdraget ingår att ta fram vägledningar för bland annat innehåll och utformning av webbplatser

#### 3.1.2 24-timmarswebben

Våren 2002 kom första versionen av vägledningen 24-timmarswebben: *24-timmarswebben 2002:13*. Vägledningen innehöll gemensamma riktlinjer för hur myndigheternas webbplatser skulle utformas för att ge en ändamålsenlig, effektiv och bra service till medborgare och företag. Vägledningen delades in i tre avsnitt:

- innehåll på fyra trappsteg i 24-timmarstrappan
- utseende och funktion – hur man bygger webbplatser som är användbara och tillgängliga för alla grupper i samhället
- WAI:s riktlinjer (Web Accessibility Initiative) för tillgänglighet för funktionshindrade.

Vägledningen har utarbetats under ledning av Statskontoret tillsammans med Svenska W3C-kontoret (World Wide Web Consortium) och Handikappsombudsmannen.

Idag finns den nyaste versionen, vägledningen 24-timmarswebben 2.0, och syftar till att ge stöd vid utveckling av offentliga sektorns webbplatser. Så många användare som möjligt, oberoende av egenskaper och förmågor, ska kunna söka och läsa information samt enkelt och effektivt kunna interagera via webbplatsen. För att uppfylla detta syfte ger vägledningen anvisningar som inte är bindande, men som avses vara gemensamma för förvaltningen, och som syftar till att skapa förutsättningar för att den offentliga sektorns webbplatser ska uppnå visionen om 24-timmarsmyndigheten.

## **24-timmarswebben är indelad i följande kapitel:**

- På väg mot 24-timmarsmyndigheten
- Service, tjänster och medverkan
- Samverkan och standardisering
- Utformning och konstruering av webbplatsen
- Informationsproduktion och publicering
- Test och utvärdering
- Förvaltning och uppdatering
- Publiceringsverktyg
- Hjälpmedel och webbkonstruktion

### **På väg mot 24-timmarsmyndigheten**

I detta kapitel behandlas hur viktig verksamheten och dess mål är för utvecklingen av en webbplats, att det är det man ska utgå ifrån. Viktiga framgångsfaktorer är bemanning och tillsättning av resurser till projekten. Intressenterna kan bidra till projektet så dem ska man definiera.

Man ska beakta i vilket sammanhang webbplatsen ska användas och kartlägga användarna och deras behov genom verklig kunskap och intervjuer. Webbplatsen ska vara tillgänglig för alla även funktionshindrade. Utgå från användarna och formulera krav på tjänster, innehåll och grundkonstruktion.

### **Service, tjänster och medverkan**

Det finns olika innehåll och tjänster som varje verksamhet bör sträva efter att erbjuda på sina webbplatser. Exempel är att tillhandahålla statisk information om verksamheten, att användaren kan interagera med webbplatsen, att användaren kan hämta och lämna personlig information och att gränserna mellan de olika instanserna inom offentlig sektor och andra samhällsliga instanser blir genomskinliga och att användaren bara ska behöva gå till ett ställe för att hantera sitt ärende eller få sin information, också när flera olika myndigheter är ansvariga.

### **Samverkan och standardisering**

Det finns ett mål att medborgare och företag endast ska behöva kontakta en organisation för att få sitt ärende utfört, även om det krävs uppgifter från andra organisationer. Syftet är att erbjuda service oavsett om den tillhandahålls av stat, kommun eller landsting.

Man ska utveckla webbplatsen enligt en standard snarare än för en webbläsare och strukturera materialet korrekt utifrån den standard som valts.

## **Utformning och konstruering av webbplatsen**

Utformningen av webbplatsen styrs till exempel av publiceringsverktyget, den grafiska profilen och målgruppen. Skilj rubriker från länkar, gör det enkelt för användaren att förstå vilka ytor som innehåller navigering och vilka som står för presentation och innehåll etc. Man ska tydliggöra navigeringsnivåerna för att underlätta för användarna att orientera sig på webbplatsen. Strukturering av informationsinnehållet ska göras så logiskt som möjligt och genomgångssidor bör guida användaren till innehållet.

Bra att använda länkar som är understruken så slipper användaren stanna upp och lista ut hur länkar är markerade innan de kan använda platsen. Alla sidor ska länka tillbaka till startsidan som ska kallas startsida. För att få en överblick i hur webbplatsen ser ut så bör det finnas en innehållsöversikt.

## **Informationsproduktion och publicering**

Språket och sättet att strukturera information på webbplatsen har en stor påverkan på hur användaren upplever och kan ta till sig information. Det är viktigt att vara medveten om syftet med informationen och vilka webbplatsen riktar sig till. Språkbruket måste vara så att användaren känner sig välkommen. Skriv enkelt och begripligt så att användaren kan ta till sig texten. Inled gärna med en sammanfattning av innehållet på sidan. Då kan användaren själv bedöma om det är nog intressant att läsa hela texten. Många användare kanske heller inte orkar läsa hela texter.

## **Test och utvärdering**

Testning ska vara planerad och utföras strukturerad. Generellt brukar man skilja på att mäta:

- Om det är rätt system för verksamheten och dess användare
- Om själva systemet fungerar som det ska, exempel komponenttester, integrationstester, system tester och regressionstester

WAI har en vägledning där det finns metoder och tillvägagångssätt för att utvärdera webbplatsens tillgänglighet. Att testa prestandan när en ny webbplats tas fram bör göras för att säkra att webbplatsen klarar av det förväntade antalet samtidiga användare.

Utvärderingar av användbarheten görs för att upptäcka eventuella problem som uppstår när man använder webbplatsen. I princip går användbarhetstester ut på att låta användare utföra realistiska uppgifter på platsen för att upptäcka vilka problem som finns. I testerna bör användare ur målgrupperna ingå och användare med funktionsnedsättningar.

## **Förvaltning och uppdatering**

Det är ett stort jobb att underhålla och uppdatera en webbplats. Därför är det viktigt att det är med i planerna från början. Viktigt att fastställa en plan för hur uppdatering av webbplatsens avdelningar ska genomföras och vilka som är ansvariga för respektive avdelning. Gammal information är inte av intresse därför är det viktigt att se till att den är aktuell och att innehåll och länkar stämmer och fungerar. Man ska även se till att besökarna själva kan anmäla om de upptäcker några felaktigheter.



## **Publiceringsverktyg**

Publiceringsverktyg gör det möjligt att hantera stora mängder information på ett enhetligt och enkelt sätt. En användare ska kunna arbeta på ett normalt sätt i verktyget och det som då skapas ska ge ett tillgängligt innehåll. Åtgärder som detta ska vara så långt som möjligt inbyggt i systemet och ske automatiskt.

## **Hjälpmedel och webbkonstruktion**

Förutom att använda dator och webbläsare kan vissa användare behöva andra hjälpmedel för att ta del av innehållet på webbplatsen. Det kan vara användare som har synnedsättningar, rörelsehinder, dyslexi, döva och hörselskadade. Avsnittet ger en överblick av vilka olika hjälpmedel som används.

Det finns skärmläsare med talfunktion som är inbyggda i webbplatsen. Funktionen kan relativt enkelt integreras i en webbplats som följer riktlinjerna för tillgänglighet. Det finns skärmläsare för blinda och gravt synskadade, då omvandlas informationen till ljud eller punktskrift. Vidare finns skärmläsare för personer med lässvårigheter. De fungerar så att användaren kan markera vissa textstycken och få dem upplästa. Det finns också skärmläsare med talfunktion inbyggd i webbplatsen. För användare med skrivsvårigheter eller dyslexi finns sökmotor med inbyggd hjälp för felskrivning. Användare som har svårt att bruka tangentbord och mus kan styra datorn med:

- Talstyrning med den egna rösten
- Tangentbord på skärmen. Kräver att användaren kan använda mus eller alternativt pekdon
- Muspekaren kan styras med hjälp av ögonen, munnen eller foten. Fungerar i princip som vanlig mus. (Vägledning 24-timmarswebben <[http://www.enamnden.se/enamnden/templates/Page\\_512.aspx](http://www.enamnden.se/enamnden/templates/Page_512.aspx)> 2005)

## 4 Empiri

Det här kapitlet beskriver hur vi gått tillväga under vårt arbete och vad det givit för resultat. Resultatet har utmynnat i tre stycken analyser: en förändringsanalys, en målgruppsanalys och en konkurrentanalys. Datainsamlingen är det som legat till grund för hela arbetet.

### 4.1 Datainsamling

Datainsamlingen är det som ligger till grund och som styr hela vårt arbete. Informationen vi behövde fick vi fram genom ett webbformulär, enkäter och intervjuer. Innan vi kunde utforma frågorna till dessa så besökte vi landstinget i Falun och träffade vår handledare för att få information. Vi tog del i en förundersökning (Furubom 2005) som vår handledare gjort inför deras projektarbete med webbplatsen. Med stöd av detta utformade vi webbformuläret (Bilaga 1.1 Webbformulär), enkäten (Bilaga 1.2 Enkät) och intervjuguiden (Bilaga 1.3 Intervjuguide)

Eftersom webbplatsen ska i möjligaste mån utvecklas enligt 24-timmarswebbens riktlinjer behövde vi även få kunskap om vad det innebär. Datainsamlingen presenteras utifrån de metodsteg som finns angivna i Kapitel 2.1.

#### 4.1.1 Webbformulär/enkät

För att få in information från de som besöker webbplatsen och även kunskap om dem, bestämde vi oss först för att göra ett webbformulär som skulle läggas ut på webbplatsen. Webbformuläret bestod frågor rörande webbplatsen och om respondenten. Webbformuläret lades ut på landstinget Dalarnas webbplats av vår handledare. På webbplatsen startside fanns information om vår undersökning med rubriken: *Hjälp oss att bli bättre!* och en länk till själva webbformuläret där besökaren kunde gå in och fylla i svar på frågorna. Webbformuläret fanns ute på webbplatsen i fyra veckor och resulterade i 26 stycken svar.

För att få in så mycket information som möjligt och för att nå ut till fler personer så delade vi även ut enkäter på vårdcentralen Bäckaskog i Vansbro (i receptionen och på tandvårdsavdelningen), vårdcentralen Jakobsgårdarna i Borlänge, Falu lasarett (receptionen i entrén och på kvinnokliniken) och Mora lasarett (receptionen och vårdcentralen) samt folktandvården i Mora. Intresset för att fylla i enkäter visade sig tyvärr inte vara så stort. Enkäterna resulterade i endast 19 ifyllda enkäter.

#### 4.1.2 Intervju

Personer valdes ut med förutsättning att de besökt landstinget Dalarnas webbplats. Eftersom vi ville göra det enkelt för oss och spara tid valde vi att intervjua personer på de ställen där vi brukar befinna oss, det vill säga Mora, Vansbro samt i Borlänge. Följande personer valdes ut för intervju: två sjuksköterskestuderande, fyra anställda på landstingets huvudkontor, en vårdanställd, en arbetslös och en industriarbetare. Att övervikten ligger på anställda inom landstinget beror på att vi intervjuade personer på landstingets huvudkontor eftersom de arbetar med webbplatsen och därför har mycket kunskap och åsikter om webbplatsen.

Intervjuerna med de fyra anställda på landstinget genomfördes på deras arbetsplats, huvudkontoret i Falun. De två sjuksköterskestudenterna intervjuades i deras respektive bostad. Den vårdanställda intervjuades på arbetsplatsen, vårdcentralen Bäckaskog i Vansbro och den arbetslöse och industriarbetaren intervjuades i en av författarnas bostad. Varje intervju tog cirka en timme att genomföra och då hade vi fått alla de svar och uppgifter vi ville ha vilket gjorde att mer tid kändes onödigt.

Vid intervjuerna ställdes frågor som var formulerade i förväg, vi utgick ifrån frågorna som vi hade i webbformuläret och enkäterna men det kom även till frågor under intervjun. Frågorna har inte alltid ställts i den ordning som anges i intervjuguiden

Vid intervjuerna har vi båda antecknat och det har även funnit tillfälle för förklaringar och diskussioner. Fokus har riktats helt på intervju och inget på observation.

Vi har även utgått ifrån de frågeområden som metoden för målgruppsanalys anger är möjliga inför en målgruppsanalys. (Kapitel 2.3.2).

### **4.1.3 24-timmarswebben**

För att få kunskap om 24-timmarswebben så gjorde vi en litteraturstudie genom att läsa om den på deras webbplats på nätet. Utifrån detta underlag tog vi ur de delar som är relevant för konkurrentanalysen. (Kapitel 2.1.3)

De delar vi inte tagit med ur 24-timmarswebben är de delar som vi inte kan få svar på genom att bara besöka webbplatsen som till exempel hur webbplatsen är uppbyggd tekniskt av programmerare och utvecklare.

## **4.2 Förändringsanalys**

Här presenteras resultat av den förändringsanalys som genomförts under examensarbetet på landstinget Dalarna.

Resultatet presenteras utifrån de metod steg som finns i kapitel 2.2. Förändringsanalysen baseras på besökarnas åsikter om webbplatsen.

### **4.2.1 Problemanalys**

I den problemanalys som genomförts har vi utgått ifrån informationen som vi fått in genom datainsamlingen som berör besökarnas önskemål och behov (Kapitel 4.1). Utifrån detta underlag har vi identifierat och formulerat problem som besökarna på webbplatsen upplever. Samtliga problem lades in i en problemlista (Bilaga 2.1 Problemlista). Därefter delade vi in problemen i relevanta problemområden. Efter problemområdesindelningen utredde vi sambanden mellan problemen. Det resulterade i problemgrafer tillhörande respektive problemområde.

Problemområden vi studerat är:

- **Navigationen på webbplatsen**
- **Strukturen på webbplatsen**
- **Funktioner på webbplatsen**
  - Kontakt möjligheter
  - Tjänster
  - Sökfunktion
- **Innehållet på webbplatsen**
  - Vad saknas?
  - Vad är överflödigt?
- **Förvaltning av webbplatsen**

### **Navigation**

Besökarna tycker att det är svårt att hitta på webbplatsen och att man lätt kommer bort och inte vet vart på platsen man befinner sig. Det finns ingen länk som talar om att här kommer du till startsidan. Många länkar finns och desto mer under länkar som leder till förvirring och att man lätt villar bort sig det vill säga att besökarna inte vet vart på webbplatsen de befinner sig. Om man vill ta sig till ett ställe så kan det bli väldigt många klick innan man kommer rätt vilket är osmidigt och leder också till att det är svårt att navigera.

Underlänkarna syns inte när man håller musen över länken utan man måste trycka på länken för att få se dem. Snabblänkar till vissa verksamheter/avdelningar saknas vilket kan göra att det blir långt att ta sig dit. (Bilaga 2.2 Problemgraf: Navigation)

### **Struktur**

Layouten på webbplatsen är inte bra. Det har framkommit att besökarna ser den som stel, byråkratisk, omodern och att den har ologisk struktur.

Själva startsidan fyller inte upp hela utrymmet på skärmen utan bara en del av den. Det ska vara enkelt att veta vilken som är startsidan och vilken länk/symbol man trycker på för att komma dit. På startsidan finns en liten hus ikon som leder till startsidan men alla förstår inte ikonens funktion.

Länkarna ger ett rörigt intryck och är förvirrande med både länkar upp till och på sidan och med olika färger. Vidare är det otydligt med vit text mot färgad bakgrund på länkarna.

Vissa texter på platsen är för långa och saknar både tillbaka länk och läs mer länk. Texten anses för liten på webbplatsen men möjlighet att få större text finns men att utrymmet där man kan välja storleken på texten är för litet. (Bilaga 2.3 Problemgraf: Struktur)

## **Funktion**

Vad gäller funktioner på webbplatsen så har vi delat in dem i tjänster som saknas, kontaktmöjligheter som saknas och brister i sökfunktionen.

### Tjänster

Webbtjänster för självservice på webbplatsen finns inte idag. Klara signaler på att besökarna saknar olika sorters tjänster finns. Några exempel är bokning av tid, avbokning av tid, ändra bokad tid, förnya recept, se vart man fortast kan få tid, nyhetsprenumerationer mm. (Bilaga 2.4 Problemgraf: Funktion: Tjänst)

### Kontakt

Vårdcentralerna och sjukhus har ofta en mail adress men kontaktmöjligheter att kunna kommunicera med läkare/vårdinrättningar via mail finns inte. (Bilaga 2.5 Problemgraf: Funktion: Kontakt)

### Sökfunktion

Sökfunktionen genererar i mellan åt konstiga träffar. Besökarna hittar inte sidor som eftersöks med hjälp av sökfunktionen. Hittar sidhänvisningar men sidan fungerar inte.

Exempel på sådant besökarna inte hittar med hjälp av sökfunktionen är: patientombudsmannen, alternativ till egna landstinget, vårdgaranti, vart man kan framföra klagomål, personer inom landstinget när man söker på namn samt webbsidor för respektive verksamhet inom landstinget Dalarna. (Bilaga 2.6 Problemgraf: Funktion: Sökfunktion)

## **Innehåll**

Här har vi delat in området i två delområden, vad som kommit fram att användaren anser saknas på webbplatsen och vad som anses vara överflödigt på webbplatsen.

### Saknas

När det gäller information som saknas så har det framkommit att viss förväntad information på webbplatsen saknas. Besökarna vill att det ska finnas en sida om varje verksamhet där man kan läsa om verksamheten och annan information som till exempel verksamhetens ingrepp, resultat och antal besök. Det är dåligt med information om vilka som arbetar åt landstinget och hur man får kontakt med dem.

På startsidan upplevs löpsedeln för liten och att där ska stå viktig information. Informationen om förlossning och BB är för liten likaså fakta om vad landstinget gör och hur det är organiserat. Adresser till vårdcentraler och sjukhus finns på webbplatsen men inga kartor över hur man hittar dit.

Många dokument som ligger ute på webbplatsen finns som word-filer men inte som pdf-filer. Vidare saknas en innehållsstruktur över webbplatsen, var besökaren kan framföra eventuella klagomål, friskvårdstips och mer forskningsrapporter. (Bilaga 2.7 Problemgraf: Innehåll: Saknas)

### Överflödigt

Webbplatsen innehåller väldigt mycket information och upplevs innehålla för mycket och även onödig information.

Politik och kultur har också ett utrymme på webbplatsen och det finns delade meningar i om det överhuvudtaget borde finnas där. Utrymmet anses för stort och att det finns för många politiska handlingar och för långa protokoll. (Bilaga 2.8 Problemgraf: Innehåll: Överflödigt)

### **Förvaltning**

Webbplatsen fungerar inte korrekt. En orsak är att ingen arbetar aktivt med att uppdatera webbplatsen. Detta leder till att gammal information ligger ute, fel information på vissa ställen, alla sidor fungerar inte mm.

Oklart är också om det finns någon standard att följa och om alla i så fall rättar sig efter den. (Bilaga 2.9 Problemgraf: Förvaltning)

## **4.2.2 Målanalys**

I den målanalys som genomförts har vi utgått ifrån problemanalysens fem problemområden för att identifiera mål. Vi värderade vilka mål som uppfyller de problem som finns och gjorde en målbestämning där vi fastställde och klargjorde lämpliga mål. Samtliga mål med koppling till problemen lades in i en mållista (Bilaga 2.10:Mållista).

Därefter analyserade vi vilka samband som finns mellan målen. Vi tog fram vilka huvudmål respektive vilka delmål som finns.

Vi behöll indelning av områden vi fått fram i problemanalysen för att få enhetlighet i analys arbetet. Detta resulterade i målgrafer tillhörande respektive område. Huvudmålet för samtliga grafer är nöjda besökare.

Målområdesindelning:

### **Navigationen på webbplatsen**

Huvudmålet för detta område är: "Lätt navigerad webbplats" vilket ska lösa problemen: Lätt att komma bort på webbplatsen, svårt att hitta rätt, svårt att navigera, svårt att hitta på webbplatsen, svårt att hitta det man vill veta. Samtliga mål tillhörande navigationen resulterade i en målgraf (Bilaga 2.11: Målgraf: Navigation)

### **Strukturen på webbplatsen**

Huvudmålet för detta område är: "Välstrukturerad webbplats" vilket ska lösa problemen: Rörigt, ej logisk struktur, vit text mot färgad bakgrund är jobbig, jobbiga länkar, layouten är inte bra, otydligt med länkar både på sida och upptill, två olika färger på länkarna. Samtliga mål tillhörande strukturen resulterade i en målgraf (Bilaga 2.12: Målgraf: Struktur)

### **Funktioner på webbplatsen**

I problemanalysen delade vi upp funktionerna i tre delar. I målanalysen har vi slagit ihop kontakt och tjänst till en del. Sökfunktionen är fortfarande en egen del i delområdet funktioner.

### Kontakt och tjänster

Huvudmålet för detta område är: ”God kommunikationsmöjlighet med landstinget Dalarna” vilket ska lösa problemen: Finns ej möjlighet att kommunicera med läkare/vårdinrättningar via mail, kan ej boka tid via mail, kan ej förnya recept, sida där besökare kan ställa frågor finns ej, ingen funktion där man boka tid, ingen funktion där man avboka tid, ingen funktion där man kan ändra bokad tid, fråga doktorn sida finns ej, man kan ej nå kliniker via e-mail, dåliga kontakt möjligheter med landstinget Dalarna. Samtliga mål tillhörande funktioner om kontakt och tjänster resulterade i en målgraf (Bilaga 2.13: Målgraf: Funktion: Kontakt & Tjänst)

### Sökfunktion

Huvudmålet för detta område är: ”Välfungerande sökfunktion” vilket ska lösa problemen: sökfunktionen hittar ej sidan som eftersöktes, sökfunktionen har konstiga träffar. Samtliga mål tillhörande funktionen sökfunktion resulterade i en målgraf (Bilaga 2.14: Målgraf: Funktion: Sökfunktion)

### **Innehållet på webbplatsen**

I problemanalysen är innehållet uppdelat i två delar, saknas och överflödigt, dessa två delar har vi slagit ihop i målanalysen. Huvudmålet för detta område är: ”Förväntat innehåll ska finnas” vilket ska lösa problemen: för mycket av vissa saker, viss onödig info, förväntad info saknas. Samtliga mål tillhörande innehåll resulterade i en målgraf (Bilaga 2.15: Målgraf: Innehåll)

### **Förvaltning av webbplatsen**

Huvudmålet för detta område är: ”Välfungerande webbplats” vilket ska lösa problemet. brister på webbplatsen. Samtliga mål tillhörande förvaltning resulterade i en målgraf (Bilaga 2.16: Målgraf: Förvaltning)

## **4.2.3 Analys av förändringsbehov**

Vi har identifierat 22 stycken förbättringsbehov som finns för att komma tillrätta med många av de problem som finns. Inte alla problem är täckta genom detta men de flesta och de mest väsentliga. Vi har kommit fram till förändringsbehoven genom problemanalysen och målanalysen samt att vi har beaktat styrkorna (Bilaga 2.17 Styrkegraf) som finns på webbplatsen.

Samtliga förändringsbehov med koppling till problemen och mål lades in i en behovslista (Bilaga 2.18 Behovslista).

Vi behöll indelning av områden vi fått fram i problemanalysen och målanalysen för att få enhetlighet i analys arbetet. Navigation och struktur har vi slagit ihop till ett område.

Behoven är inte i någon prioriterande ordning. B står för behov.

### **Navigation/Struktur**

#### *B1 Förbättra navigeringen*

Det ska vara enkelt att navigera för besökarna. Tydlighet om vad som finns och vart på webbplatsen man befinner sig är viktigt.

- B2 Minska klicken vid navigering*  
För att få en mer lätt navigerad webbplats ska det vara färre klick för att komma dit besökaren önskar.
- B3 Tydligare info om vart på sidan man befinner sig*  
För att underlätta vid navigering är det viktigt att besökaren vet vilken sida han/hon befinner sig på så att dom inte kommer bort sig på webbplatsen. Samt lättfattlighet hur dom kommer till startsidan.
- B4 Förbättra länkarna (ej snabbänkar)*  
För att underlätta vid navigeringen och för att minska antalet klick.
- B5 Minska långa texter*  
För att få lättlästa texter
- B6 Förbättra designen*  
För få en bättre struktur och bättre navigations möjligheter. Samt modernare och snyggare utseende
- B7 Förstora webbplatsens storlek på skärmen*  
För att få större och tydligare text. Samt större utrymme där man väljer text storlek. Även för att få utrymme för aktuell info.

#### **Funktion** (Kontakt & Tjänst/ Sökfunktion)

- B8 Förbättra kontaktmöjlighet med LTD*  
För att besökarna ska kunna kommunicera och ställa frågor via mail. Samt för att de ska kunna utföra vissa ärenden själva.
- B9 Möjliggör för webbtjänster*  
För att besökaren ska kunna utföra självservice samt få möjlighet att få nyhetsprenumeration.
- B10 Möjliggör för ett fråga Dr Forum*  
För att besökarna ska kunna ställa frågor.
- B11 Förbättra träffarna vid användning av sökfunktionen*  
För att besökarna ska finna fungerande sidor med det som eftersöks.

#### **Innehåll**

- B12 Öka utrymmet för viktig info i löpsedeln*  
För det är för litet utrymme för nyheter. Samt för att löpsedeln inte innehåller viktig information.



- B13 Minska utrymmet för politiska handlingar*  
För att besökarna tycker det fokuseras för mycket på politik samt att det är för långa protokoll.
- B14 Förbättra info om anställda på LT*  
För att besökarna förväntar sig att hitta namn/telefonnummer/e-mail till anställda på landsstinget.
- B15 Tydliggöra info om respektive verksamhet*  
För att besökarna ska finna tydlig och bra information om respektive verksamhet samt vad de gör och hur man hittar dit.
- B16 Minska överflödig info*  
För att webbplatsen inte ska innehålla för mycket information samt sådan information som besökarna tycker är onödig för webbplatsen
- B17 Minska utrymmet för det som ej hör till vården*  
För att de flesta besökarna förväntar sig enbart sjukvård. Många besökare anser att politik och kultur inte riktigt hör hemma på webbplatsen.
- B18 Informera om webbplatsen*  
För att få en tydligare ingång på webbplatsen samt för att ge besökarna en inblick över innehållet.

## **Förvaltning**

- B19 Förbättra uppdateringen*  
För att få riktig information på webbplatsen som inte är gammal och felaktig.
- B20 Förbättra språkändringen*  
Så att språkändringen fungerar korrekt.
- B21 Fungerande sidor*  
För att besökarna ska finna det som eftersöks på webbplatsen.
- B22 Tydliggör riktlinjerna för personalen*  
För att det ska underlätta för personalen som arbetar med webbplatsen så att alla följer samma standard.

### **4.2.4 Bestämning av förändringsåtgärder**

Vi har kommit fram till 17 förändringsåtgärder genom att utföra analysstegen i denna förändringsanalys. Detta för att nå bästa möjliga problemlösning av besökarnas önskemål och behov.

Samtliga åtgärdsförslag med koppling till förbättringsbehoven lades in i en åtgärdslista (Bilaga 2.19 Åtgärdslista). Åtgärder är inte i någon prioriterande ordning. Å står för åtgärd.

- Å1** Informera besökarna om hur webbplatsen är uppbyggd. Skapa en innehållsstruktur över webbplatsen som läggs på webbplatsen för att besökarna ska få en klar översikt. Frågor som bör ställas och som lätt ska kunna svaras på i samband med utformningen (som varje besökare ställer sig när de besöker en webbplats) är:  
Var är jag?  
Vad innehåller den här webbplatsen?  
Hur bär jag mig åt för komma dit jag vill?  
Hur kommer jag tillbaka till där jag var?  
Gör en logisk struktur som inte är för djup och som är balanserad.
- Å2** Använd inte för många länkar respektive underlänkar och visa dynamiskt vilka underlänkar som finns under respektive länk när man håller musen över.
- Å3** Visa tydlig med hjälp av en länk med texten startsida som ses från varje sida och som leder till själva startsidan samt att man lätt ser i hierarkin vart man befinner sig. Ge länkar för att gå både ett steg upp och till startsidan.
- Å4** Använd namn på länkarna som berättar var man hamnar och använd färg på texten som syns bra. Placera länkarna på ett bra och tydligt ställe och undvik att ha dem på flera ställen till exempel både upptill och på sidan.
- Å5** Gå igenom texter och korta ner om möjligt. Om det inte går att korta ner, lägg in en läs mer länk som leder till fortsättning på texten för den som vill fortsätta läsa. Lägg också till en tillbaka länk som leder tillbaka till början av texten (speciellt viktigt för politiska protokoll).
- Å6** Utveckla webbplatsens utseende till snyggare och modernare design. Ändra utseende på knapparna på höger sida. Låt storleken på webbplatsen fylla ut mer av platsen på skärmen och vara centrerad i mitten samt gör utrymmet för aktuell information och utrymmet där man väljer storlek på text större.
- Å7** Ge besökarna möjlighet att kontakta verksamheter och läkare via mail.
- Å8** Ett nytt forum där besökaren ges möjlighet att ställa frågor till utbildad vårdpersonal, som till exempel doktorer och sjuksköterskor. Frågorna och svaren publiceras i forumet. Tillsätt resurser för att bevaka och svara på frågor i forumet.
- Å9** Tillsätt resurser för utveckling av webbtjänster. Webbtjänsterna ska ge besökarna möjlighet att boka/avboka, boka om, se vart man fortast får tid samt förnya recept. Ge även besökarna möjlighet att prenumerera på nyhetsbrev.
- Å10** Se över sökfunktionen. Åtgärda problem med konstiga träffar.
- Å11** Gör utrymmet för löpsedeln större och lägg endast viktig information i löpsedeln.
- Å12** Ta bort information som besökarna anser är onödigt. Gör utrymmet för kultur och politik (det som inte hör till vård) mindre och lägg ut mindre av politiska handlingar.

- Å13** Inför en sida/lista vid varje verksamhet där all personal finns med och deras mail-adresser och eventuellt telefonnummer, men viktigt där är att tänka på PUL.
- Å14** Inför en sida för varje verksamhet och lägg ut väsentlig information om verksamheten och vad de gör. Skriv mer om hur landstinget är organiserat och vad det gör. Visa kartor över hur man tar sig till de olika sjukvårdsplatserna.
- Å15** Tillsätt personal som aktivt uppdaterar webbplatsen. Ta bort gammal information, ändra fel information, se till att endast korrekt information finns och att alla sidor fungerar.
- Å16** Klarlägg en standard som sedan införs. Informera berörd personal på ett tydligt sätt och om det anses nödvändigt så utbilda personalen om standarden/riktlinjerna för att underlätta för personalen som arbetar med webbplatsen så att alla följer samma standard.
- Å17** Se över språkfunktionen så att den fungerar korrekt.

### **4.3 Målgruppsanalys**

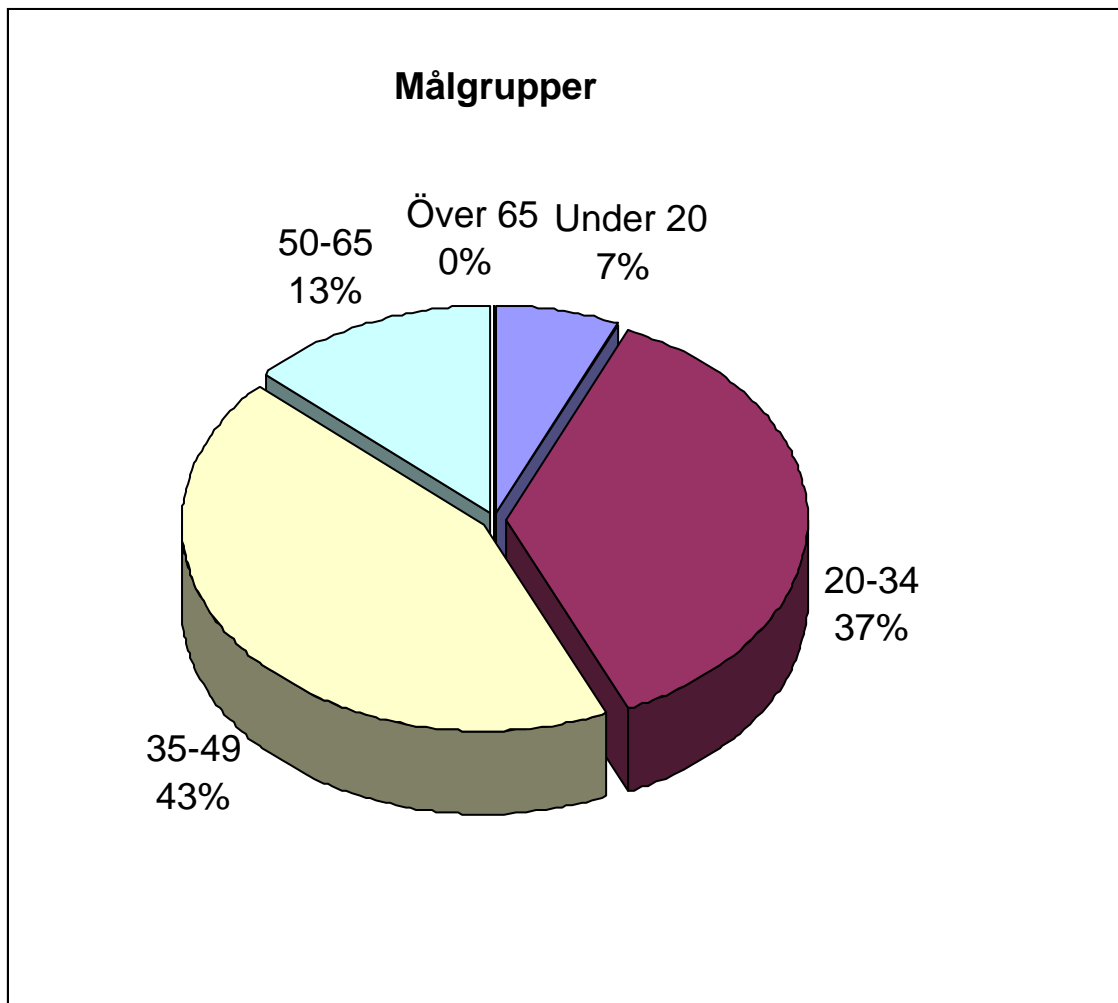
Här presenteras resultat av den målgruppsanalys som genomförts under examensarbetet på landstinget Dalarna. Resultatet presenteras utifrån de svar vi fått in genom webbformuläret, enkäterna samt intervjuerna. Viktigt att tänka på är att respondent gruppens storlek inte är så stor. Vi har följt metod stegen som finns i kapitel 2.3. Dessutom har vi tagit fram den ”typiske surfaren” på landstinget Dalarnas webbplats.

#### **4.3.1 Formulera vilka målgrupperna är**

Vi har valt att dela upp målgrupper efter fem olika ålders grupper (*Se figur 1*) för att besöksskaran är bred samt att den frågan, där vi frågade om ålder, har samliga besökare som fyllt i webbformulär och enkäter svarat på.

Målgrupperna är följande:

- Under 20 år
- 20-34 år
- 35-49 år
- 50-65 år
- Över 65 år



*Figur 1. Figur över den procentuella andelen som varje målgrupp har i undersökningen.*

#### **4.3.2 Hitta lämpliga personer att intervjua**

Vi gjorde intervjuerna innan vi formulerade målgrupperna eftersom vi valt att började med att utveckla en förändringsanalys. Vi intervjuade personer både för att få kunskap om personen själv (inför målgruppsanalysen) och för att få information om besökarnas önskemål om webbplatsen. Landstinget Dalarnas webbplats vänder sig en mycket bred ”publik” och därför visste vi att alla vi intervjuade inför förändringsanalysen även ingår i målgrupperna. (se även Kapitel 4.1.2)

#### **4.3.3 Genomför intervju och observation**

Se Kapitel 4.1.2 Intervju

#### **4.3.4 Formulera kunskap om målgrupperna**

Nedan presenteras en sammanställning av den information som framkommit i datainsamlingen. Vi har använt oss av samma frågor som målgrupperna har fått svara på i datainsamlingen när vi beskriver målgrupperna.

### **Målgrupp: Under 20 år**

Få besökare som fyllt i webbformuläret/enkäterna av denna målgrupp. Litet underlag att analysera efter.

#### Könsfördelning

I målgruppen är det lika många män som kvinnor.

#### Sysselsättning

Vanligen så är denna målgrupp studerande.

#### Antal besök

Sporadiskt, mindre än gång i månaden är vanligast men det finns de i målgruppen som besöker webbplatsen varje dag.

#### Hittar målgruppen information som söks?

Ja, men vissa saker anser dom är svåra att hitta

#### Används sökfunktion?

Ja och dom fann det som eftersöktes.

#### Vilken information förväntas?

Lite av varje rörande landstinget samt patientinformation.

#### Saknar målgruppen något?

Nej

#### Information som målgruppen tycker är ej hithörande?

Befolkningsregister och kultur.

#### Positivt med webbplatsen

Målgruppen tycker att mängden information är lagom.

#### Mindre bra

Målgruppen tycker att det kan vara rätt svårt att hitta det dom letar efter, om det ens finns.

#### Vad tycker målgruppen bör förändras?

Lättare navigering och tydligare information om vad som finns.

### **Målgrupp Ålder: 20-34 år**

Näst största målgruppen som fyllt i webbformulär/enkäter.

#### Könsfördelning

Något övervägande besök av kvinnor av denna målgrupp, som står för 65% av besöken.

#### Sysselsättning

De flesta av denna målgrupp är anställda av landstinget och arbetar som sjuksköterska eller studerar till sjuksköterska. Några övriga av målgruppen studerar på högskola inom teknik eller är arbetslösa.

### Antal besök

De flesta ur målgruppen besöker webbplatsen en gång i veckan, för några få av besökarna var det första gången de besökte webbplatsen.

### Vart används Internet och hur ofta?

Samtliga har tillgång till Internet i hemmet dessutom har det flesta tillgång till Internet på arbetsplatsen alternativt i skolan. De besöker Internet flera gånger i veckan, en del besöker Internet dagligen.

### Hittar målgruppen information som söks?

Ja, det som inte hittades finns inte på webbplatsen eller fungerar inte t.ex. sidhänvisning men ingen fungerande sida, telefonnummer och e-mail till anställda på landstinget.

### Används sökfunktion?

Drygt hälften av målgruppen har använt sökfunktionen. Hälften av dem som använt sökfunktionen hittade det som eftersöktes med hjälp av sökfunktionen. Det som inte hittades med sökfunktionen är e-mail till anställda på landstinget.

### Vilken information förväntas?

Målgruppen förväntar sig att finna personal information d.v.s. telefonnummer och e-mail till anställda på landstinget, sjukvårds information, information om sjukdomar, länkar, mer information om förlossning och BB, vilka arbeten som Lanstinget utför samt vilka specialister man kan vända sig till samt fungerande sidor.

### Saknar målgruppen något?

En tredjedel av målgruppen saknar inget. Resterande saknar snygg design, fungerande sidor, telefonnummer och e-mail till anställda på landstinget. De som studerar till sjuksköterska saknar sida för varje avdelning/mottagning där man kan få information om verksamheten.

### Information som målgruppen tycker är ej hithörande?

De flesta ur målgruppen tycker att det inte finns någon information som ej är hithörande. Några få tycker att kultur inte hör till webbplatsen.

### Positivt med webbplatsen

Målgruppen tycker det är en bra webbplats för alla, både studerande, vårdpersonal och patienter. De anser att det är mycket och bra information, bra med nyheter och sånt som är på gång, bra startsida och bra rubriker. Även Webbebisar är mycket populärt i denna målgrupp

### Mindre bra

Hälften av målgruppen gav inget svar. Resterande tycker webbplatsen är ologiskt, samt att det är svårt att hitta verksamheter. De saknar telefonnummer och e-mail till personal på landstinget och de anser att det är för mycket information på webbplatsen.

### Vad tycker målgruppen bör förändras?

Målgruppen tycker att onödigt information ska tas bort, samt att det ska vara lättare att hitta kontakt- sätt till folk som jobbar på landstinget. De önskar att det finns en direktlänkning till förlossning/BB. De vill även att webbplatsen ska vara smidigare och mer strukturerad.

## **Målgrupp Ålder: 35-49 år**

Detta är den största målgruppen som fyllt i webbformulär/enkäter.

### Könsfördelning

Övervägande besök av kvinnor i denna målgrupp. Männen står endast för 30 % av besöken.

### Sysselsättning

De flesta av denna målgrupp är anställda, hälften av de anställda jobbar inom landstingssektorn. 15% är arbetslösa samt 15% studerar på högskola inom data eller ekonomi.

### Antal besök

35 % av denna målgrupp besöker webbplatsen varje dag, Resterande besöker den sporadiskt, mindre än en gång i månaden.

### Vart används Internet och hur ofta?

De flesta ur denna målgrupp har tillgång till Internet i hemmet och på jobbet. De besöker Internet flera gånger i veckan.

### Hittar målgruppen information som söks?

Ja, 75% av målgruppen har inga problem med att hitta det som söks. De resterande 25% tycker sidan är svårnavigerad och hade problem att hitta det som söktes t.ex. personer anställda på landstinget.

### Används sökfunktion?

Hälften av målgruppen har använt sökfunktionen

### Vilken information förväntas?

Målgruppen förväntar sig all tänkbar information vid behov av att nyttja sjukvården. T.ex. information om landstingets olika verksamheter, nyfödda, sökfunktion för olika sjukdomar, friskvårdstips. De förväntar sig även lista på kontaktpersoner, telefonnummer, telefontider, adresser och öppettider.

### Saknar målgruppen något?

45 % av målgruppen saknar inte något på webbplatsen. Resterande saknar möjlighet att boka tider, förnya recept, nå vårdcentraler via e-mail.

De vill ha mer information om landstinget olika verksamheter samt vilka som jobbar där. De saknar även kontaktmöjligheter med landstinget via mail.

### Information som målgruppen tycker är ej hithörande?

75 % tycker inte det finns information som ej är hithörande. 25% anser att politik och kultur inte hör till webbplatsen.

### Positivt med webbplatsen

Målgruppen tycker det är bra att all sjukvårdsinformation är samlad på ett ställe. De tycker det är lätt att hitta det som eftersöks. De tycker det är bra överskådlighet över webbplatsen. De tycker att webbepisoder är kul samt att det är bra att lediga tjänster ligger på webbplatsen.

### Mindre bra

Över hälften av målgruppen tycker inte det finns något som är dåligt. Resterande tycker att det är svårt att hitta rätt, de kommer bort sig på webbplatsen samt att det inte finns information om alla verksamheter

### Vad tycker målgruppen bör förändras?

Hälften av målgruppen vet inte, dom antas vara nöjda. De övriga tycker att utseendet borde förändras så det ser lite modernare ut. De vill att information läggs ut om respektive verksamhet inom Landstinget. Några få i målgruppen anser att det bara ska vara sjukvård på webbplatsen.

### **Målgrupp Ålder: 50-65 år**

Få besökare av denna målgrupp som fyllt i webbformulär/enkäter.

### Könsfördelning

Detta är den enda målgrupp med flest antal män. Kvinnorna står endast för 25% av besöken.

### Sysselsättning

En fjärdedel av besökarna är pensionärer. Resterande har en hög arbetsposition och en trygg anställning.

### Antal besök

I genomsnitt så besöker målgruppen webbplatsen en gång i månaden

### Hittar målgruppen information som söks?

Nej

### Används sökfunktion?

Ja, de flesta av målgruppen har använt sökfunktionen, men det fann inte det dom sökte med hjälp av sökfunktionen

### Vilken information förväntas?

Målgruppen förväntar sig information om sjukvården, information ska ge svar på det mesta så att de ej behöver ta till telefonen för att fråga, t.ex. vart man fortast kan få tid.

### Saknar målgruppen något?

Ja, samtliga i målgruppen saknar något. Tex. möjlighet att kommunicera med läkare och vårdinrättningar via e-mail samt information om de olika klinikernas antal besök, ingrepp och resultat av dessa.

### Information som målgruppen tycker är ej hithörande?

Målgruppen tycker att all information på webbplatsen är hithörande.

### Positivt med webbplatsen

Målgruppen anser att det är mycket bra information om de verksamheter som finns presenterade. De anser att de får svar på frågor som kan tänkas komma upp vid sjukdom.



### Mindre bra

Målgruppen saknar information om vissa verksamheter inom landstinget. Samt att de inte kan nå de olika klinikerna med e-mail

### Vad tycker målgruppen bör förändras?

Målgruppen ger inte så många förslag till förändring. Ett förslag är att länkade till utländska länkar i de fall då kunskapen i Sverige är mindre bra.

### **Målgrupp: Över 65 år**

Ingen i denna åldergrupp har fyllt i webbformuläret/enkäterna besökt webbplatsen.

## **4.3.5 Den typiske ”surfaren”**

Utifrån vår datainsamling samt utifrån en undersökning gjord av statskontoret som visar det som utmärker den som besöker sitt landstings webbplats har vi tagit fram vem den typiske ”surfaren” är som besöker landstinget Dalarnas webbplats.

### **Den typiske ”surfaren” som besöker landstinget Dalarnas webbplats.**

Det som utmärker den som besöker landstinget Dalarnas webbplats är följande:

- Ålder: 35-49 år
- Kvinna
- Högskoleutbildad
- Anställd, vanligen inom landstingssektorn
- Har tillgång till Internet både på jobbet och i hemmet
- Besöker Internet i princip dagligen
- Besöker Landstinget Dalarnas webbplats sporadisk, från varje dag till någon gång i månaden
- Hittar det som eftersöks på webbplatsen för det mesta
- Har använt sig av sökfunktionen på webbplatsen

Nedan följer resultatet av statskontorets undersökning som kan ge bra bild för jämförelse mot vår undersökning av den typiske ”surfaren”.

## **Den typiske ”surfaren” som besöker sitt landstings webbplats.**

När det gäller besökarna på den offentliga sektorns webbplatser är könsfördelningen relativt jämn. Det råder en liten övervikt åt kvinnliga besökare på landstingens webbplatser.

Det som utmärker den som besöker sitt landstings webbplats är följande:

- Kvinna
- 25-39
- högskoleutbildad
- sammanboende
- deltidsarbetande, anställd inom landstingssektorn
- bor i hyreslägenhet i mellanstor kommun
- barn i hushållet
- bredbandsuppkoppling, har dator hemma och på arbetet
- sköter ofta bankärenden via Internet
- jobbar hemifrån ofta
- tillgång till mobil och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland
- började använda Internet 1999 eller tidigare
- använder Internet aktivt, flera gånger per dag, både hemifrån och från arbetet och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor
- värderar Internet och e-post som viktiga info-kanaler, liksom morgonpress radio och TV. Kvälls- och gratistidningar upplevs som mindre viktiga.

*Källa: E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser – Statskontoret (Furubom 2005)*

## **4.4 Konkurrentanalys**

Här presenteras resultat av den konkurrentanalys som genomförts under examensarbetet på landstinget Dalarna. Resultatet presenteras utifrån vår egen ”metod” som beskrivs i kapitel 2.4.

### **4.4.1 Checklista**

Checklistan utformade vi efter delar av 24-timmars webbens riktlinjer (Kapitel 3) och efter besökarnas önskemål som framkommit i datainsamlingen (Kapitel 4.1). Checklistan använde vi oss av när vi analyserade de webbplatser som vi valt ut.

Checklistan behandlar samma områden som vi kommit fram till i förändringsanalysen.

Områdena med innehållande frågeställningar är följande:

### **Struktur/Utseende**

1. Första intryck av webbplatsen?
2. Kallas startsidan för "startside"?
3. Är informationsinnehållet strukturerat så logiskt som möjligt?
4. Undviks långa och krångliga webbadresser? (URL:er)
5. Undviks i möjligaste mån rörelser i gränssnittet?
6. Används flimmer och blinkningar?

### **Navigation**

7. Är webbplatsen lätt navigerad?
8. Finns en innehållsöversikt över webbplatsen? (bör finnas)
9. Är det tydligt vart på webbplatsen man befinner sig?
10. Finns genomgångssidor som bör guida användaren till innehållet?

### **Länkar**

11. Finns tydliga länkar?
12. Vilka länkar används på webbplatsen?
13. Anges title-text för otydliga länkar?
14. Finns länkar på alla sidor till startsidan och andra sidor som är viktiga för orienteringen?

### **Funktion/Kontakt/Tjänst**

15. Är sidorna enkla att skriva ut?
16. Används funktionsbrevlådor?
17. Har webbplatsen en sökfunktion?
18. Är sökfunktionen tillgänglig från alla sidor?
19. Erbjuds tydliga träffsidor?
20. Finns möjlighet att ställa frågor och ha en dialog med verksamheten?
21. Är kontaktmöjligheter till olika vårdinrättningar via mail möjligt?
22. Är kontaktmöjligheter till läkare via mail möjligt?
23. Finns det webbtjänster för självservice? Om ja, vilka?
24. Finns möjlighet för användaren att hämta och beställa blanketter?
25. Finns möjlighet att prenumerera på information?
26. Ges möjlighet att göra personliga inställningar?

### **Innehåll**

27. Finns avdelningen [Om webbplatsen] med information om webbplatsens innehåll och funktion?

28. Upplyser man på avdelningen [Om webbplatsen] hur personuppgiftsfrågor, identitet och cookies hanteras?
29. Finns informationen som vi förväntar oss att hitta?
30. Innehåller webbplatsen för mycket information
31. Finns det information som är överflödigt?
32. Är webbplatsen konsekvent i sitt innehåll?
33. Berättas vilket uppdrag landstinget har och hur det utförs?
34. Redovisas landstingets deltagande i EU-arbetet?
35. Ges en verksamhetsöversikt med kontaktinformation och beskrivning av landstinget?
36. Är det lätt att hitta verksamhetens adress och telefonnummer?
37. Anges vem som är informationsansvarig?
38. Anges det på alla sidor vilken organisation som är utgivare till webbplatsen?
39. Ges en del information på lättläst?
40. Ges en del information på teckenspråk?
41. Ges en del information på vanliga invandrarspråk, engelska och de svenska minoritetsspråken?

### **Förvaltning**

42. Är webbplatsen uppdaterad?
43. Finns endast aktuell och gällande information på webbplatsen?
44. Anges när informationen senast granskades eller uppdaterades?

## **4.4.2 Konkurrenternas webbsidor**

Vi valde att titta på tre konkurrenters webbplatser. Med konkurrenter menar vi övriga landsting i Sverige som har en egen webbplats. När vi tittade på webbplatserna följdes punkterna vi tagit fram i vår checklista.

### **Landstinget Skåne [www.skane.se](http://www.skane.se)**

Vi valde denna webbplats för att anställda på landstinget Dalarna rekommenderat webbplatsen som en bra förebild. Detta har kommit fram genom intervjuer vi genomfört med anställda på landstinget Dalarna.

#### Struktur/Utseende

Det första intrycket på webbplatsen är att den är lättöverskådlig. Man får en bra överblick men den känns lite för stel och tråkig och alldeles för vit.

Webbplatsen följer 24-timmarswebbens riktlinjer och kallar startside för just startside, men den heter inte startside i webbläsare adressfält. Informationsinnehållet känns strukturerat logiskt, det är mycket klart och tydligt. Webbadresserna (URL:erna) är aningen långa och krångliga vilket bör undvikas enligt 24-timmarswebben, likaså bör rörelser i gränssnittet undvikas och även flimmer och blinkningar och webbplatsen innehåller inget utav det.

## Navigation

Webbplatsen är mycket enkel att navigera på och det finns en innehållsöversikt över webbplatsen så att besökaren får en bra överblick över hur webbplatsen ser ut. 24-timmarswebben rekommenderar att en sådan bör finnas för att hjälpa besökaren att hitta på platsen. Det finns en knapp på webbplatsen som syns från alla sidor och som leder till innehållsöversikten men symbolen är otydlig och många förstår säkert inte att den betyder innehållsöversikt. Det går tydligt att se vart på webbplatsen man befinner sig. Vägen visas ovanför länkarna. Genomgångssidor finns som guidar besökaren till innehållet, vilket också 24-timmarswebben rekommenderar att webbplatsen ska innehålla.

Länkarna på webbplatsen är tydliga och menylänkarna som används är Nyheter, Press, Kalender, Arbetsområden, Vård & hälsa, Politik & påverkan, Organisation, Jobb och Hämta/beställ. Ingen title-text för otydliga länkar finns, som 24-timmarswebben vill ska användas för att förtydliga vart länken leder, men behövs inte på denna webbplats eftersom länkarna upplevs tydliga. Från alla sidor finns länken startsida som gör att besökaren lätt tar sig tillbaka till själva startsidan och även andra länkar som är viktiga för orienteringen syns från alla sidor.

## Funktion/Kontakt/Tjänst

Sidorna på webbplatsen är enkla att skriva ut eftersom det finns en knapp tillgänglig från alla sidor för utskrift. Funktionsbrevlådor används på webbplatsen. En sökfunktion finns på webbplatsen som är tillgänglig från alla sidor och som fungerar relativt bra beroende på vad man söker efter. Vissa träffar är jättebra medans andra inte är lika bra. 24-timmarswebben riktlinjer är att sidorna ska vara enkla att skriva ut, att funktionsbrevlådor finns och att en sökfunktion ska finnas.

Möjlighet att ställa frågor och ha en dialog med verksamheten finns inte men besökaren kan kontakta olika vårdinrättningar via mail, dock inte direkt till läkare.

Inga webbtjänster för självservice finns. Besökaren har möjligheten att hämta och beställa blanketter, prenumerera på information, vilket 24-timmarswebben rekommenderar. Besökaren kan göra personliga inställningar i webbläsaren.

## Innehåll

Webbplatsen följer riktlinjerna om att ha en avdelning (om webbplatsen) som beskriver webbplatsens innehåll och funktion och det beskrivs även om cookies. Det som saknas är hur personuppgiftsfrågor och identitet hanteras.

Informationen som vi förväntar oss hitta finns med ett undantag, information om sjukdomar. När det gäller mängden av information på webbplatsen så känns den inte för överflödigt utan lagom och den är konsekvent i sitt innehåll. Det finns information om vilket uppdrag landstinget har och hur det utförs, vilket också är 24-timmarswebbens riktlinjer. Likaså redovisas landstingets deltagande i EU-arbetet men det var mycket svårt att hitta.

Vidare bör en verksamhetsöversikt med kontaktinformation och beskrivning av landstinget finnas, det ska vara lätt att hitta verksamhetens adress och telefonnummer, det ska anges vem som är informationsansvarig, det ska på alla sidor stå vilken organisation som är utgivare till webbplatsen. Skånes landstings webbplats uppfyller dessa riktlinjer förutom att visa vilken organisation som är utgivare.

För funktionshindrade så finns möjlighet att få information på teckenspråk men inte på lättläst. De språk som finns på webbplatsen är engelska, tyska och polska.

### Förvaltning

Webbplatsen är uppdaterad. Endast aktuell och gällande information finns och det anges längst ner på sidorna när informationen senast uppdaterades

### **Landstinget Norrbotten [www.nll.se](http://www.nll.se)**

Vi valde denna webbplats eftersom vi ville titta på webbplatser i olika delar av landet. Dessutom har webbplatsen en stort geografiskt område.

### Struktur/Utseende

Det första intrycket på webbplatsen är att den är rörig, intresset för platsen försvinner väldigt snabbt. Det finns alldeles för många länkar. En jobbig webbplats.

Webbplatsen följer inte 24-timmars webbensriktlinjer, webbplatsen kallar inte startsida för startsida, dessutom finns det ingen länk som leder till startsidan, det enda som leder till startsidan är landstings loggan.

Informationsinnehållet känns inte strukturerat logiskt, det är lätt att känna sig vilsen på webbplatsen. Webbadresserna (URL:erna) är aningen långa och krångliga vilket bör undvikas enligt 24-timmarswebben. Likaså bör rörelser i gränssnittet undvikas och även flimmer och blinkningar och webbplatsen innehåller inget utav det.

### Navigation

Webbplatsen är svår att navigera på, känns bara rörigt när man surfar runt på den. Det finns inte någon innehållsöversikt över webbplatsen så att besökaren får en bra överblick över hur webbplatsen ser ut. 24-timmarswebben rekommenderar att en sådan bör finnas för att hjälpa besökaren att hitta på platsen. Det svårt att se vart på webbplatsen man befinner sig och någon länkstruktur som hjälper till att förstå vart besökaren befinner sig visas inte. Genomgångssidor som guidar besökaren till innehållet finns, vilket 24-timmarswebben rekommenderar att webbplatsen ska innehålla.

Länkarna på webbplatsen är otydliga och alldeles för många. Menylänkarna som används är Hälso och sjukvård, Tandvård, Kultur, Regionalt, Politik, Jobb, Ditt landsting, A till Ö, Press och norrbotten.se. Underlänkarna som ligger under menylänken Hälso och sjukvård syns direkt man öppnar startsidan, vilket gör att det blir för många länkar på en gång.

Ingen title-text för otydliga länkar finns, som 24-timmarswebben rekommenderar att man ska använda för att förtydliga vart länken leder. Det finns ingen länk som syns från varje sida och anger hur man kommer till startsidan. Endast loggan syns och leder till startsidan men det är inte alla besökare som förstår att man ska klicka där. Menylänkarna syns från alla sidor så dit kan besökarna ta sig vart de än befinner sig.

### Funktion/Kontakt/Tjänst

Sidorna på webbplatsen är svåra att skriva ut eftersom det inte finns en skriv ut knapp som besökaren kan använda sig av för utskrift. Funktionsbrevlådor används inte på webbplatsen.

En sökfunktion finns på webbplatsen som är tillgänglig från alla sidor och som fungerar bra med tydliga träffar. 24-timmars webben riktlinjer är att sidorna ska vara enkla att skriva ut, att funktionsbrevlådor finns och att en sökfunktion ska finnas.

Möjlighet att ställa frågor och ha en dialog med verksamheten finns genom att webbplatsen erbjuder en fråga doktorn sida där besökaren kan ställa frågor och få svar. Besökaren kan inte kontakta olika vårdinrättningar via mail och inte heller direkt till läkare.

Webbtjänster för självservice finns. Besökaren kan avboka tid, förnya recept och även lämna synpunkter angående sin vårdcentral. Till exempel hur de blir bemött vid senaste besöket på vårdcentralen, hur besöket fungerade, blev de väl mottagen, motsvarade besöket deras förväntningar? Besökaren har även möjligheten att hämta och beställa blanketter samt prenumerera på information, vilket 24-timmarswebben rekommenderar. Besökaren kan göra personliga inställningar i webbläsaren.

### Innehåll

Webbplatsen följer inte riktlinjerna om att ha en avdelning (om webbplatsen) som beskriver webbplatsens innehåll och funktion. Det saknas även information om cookies och hur personuppgiftsfrågor och identitet hanteras.

Informationen som vi förväntar oss hitta finns men webbplatsen är rörig vilket gör att information är svår att hitta. När det gäller mängden information på webbplatsen så känns det som att det finns alldeles för mycket information och att en del inte är relevant att ha på webbplatsen. Webbplatsen är däremot konsekvent i sitt innehåll. Det finns information om vilket uppdrag landstinget har och hur det utförs vilket också anges i 24-timmars webbens riktlinjer, likaså redovisas landstingets deltagande i EU-arbetet men det var mycket svårt att hitta och även ottydligt beskrivet.

Vidare bör en verksamhetsöversikt med kontaktinformation och beskrivning av landstinget finnas, det ska vara lätt att hitta verksamhetens adress och telefonnummer, det ska anges vem som är informationsansvarig, det ska på alla sidor stå vilken organisation som är utgivare till webbplatsen. Norrbottens webbplats uppfyller dessa riktlinjer förutom att visa vilken organisation som är utgivare.

För funktionshindrade så finns inte många möjligheter att få hjälp, varken teckenspråk eller lättläst erbjuds och de språk som finns på webbplatsen är endast engelska.

### Förvaltning

När det gäller uppdatering av webbplatsen så är det svårt att säga med tanke på så mycket information och även om informationen är aktuell och gällande. Därför väljer vi att inte fördjupa oss i det eftersom det skulle ta alldeles för lång tid.

## **Landstinget Uppsala [www.lul.se](http://www.lul.se)**

Vi valde denna webbplats för den är nyutvecklad. Den skapades i april 2005. Samt så är den målgruppsanpassad och utvecklad efter 24-timmarswebbens riktlinjer.

### Struktur/Utseende

Det första blicken på webbplatsen ger ett mycket gott intryck. Här trivs man. Webbplatsen är modern, enkel och trevlig med mjuka färger.

Webbplatsen följer 24-timmarswebbens riktlinjer och kallar startsida för just startsida och den har en egen länk i menyn som ger stor tydlighet men den heter inte startsida i webbläsarens adressfält.

Informationsinnehållet känns strukturerat logiskt, det är mycket klart och tydligt. Webbadresserna (URL:erna) är aningen långa och krångliga vilket bör undvikas enligt 24-timmarswebben, likaså bör rörelser i gränssnittet undvikas och även flimmer och blinkningar och webbplatsen innehåller inget utav det.

### Navigation

Webbplatsen är mycket enkel att navigera på och det finns en innehållsöversikt över webbplatsen så att besökaren får en bra överblick över hur webbplatsen ser ut. 24-timmarswebben rekommenderar att en sådan bör finnas för att hjälpa besökaren att hitta på platsen. Det går tydligt att se vart på webbplatsen man befinner sig. Genomgångssidor finns som guidar besökaren till innehållet, vilket också 24-timmarswebben rekommenderar att webbplatsen ska innehålla.

Länkarna på webbplatsen är mycket tydliga med olika bakgrundsfärg och menylänkarna riktar sig direkt mot målgrupperna: Vårdsökande, Samarbetspartner, Arbetssökande, Studerande, press samt länken startsida. Title-text för otydliga länkar finns (även fast länkarna är tydliga), som 24-timmars vill ska användas för att förtydliga vart länken leder. Från vissa sidor som besökaren kommer till när de surfar runt så syns inte startsida länken, vilket försvårar för besökaren att ta sig tillbaka till början. Detta är lika även när det gäller alla menylänkar, de syns inte heller från vissa sidor.

### Funktion/Kontakt/Tjänst

Sidorna på webbplatsen är inte enkla att skriva ut eftersom det inte erbjuds någonstans där besökaren kan skriva ut sidan. Funktionsbrevlådor används på webbplatsen.

En sökfunktion finns på webbplatsen som är tillgänglig från alla sidor och som fungerar bra med tydliga träffar. 24-timmars webben riktlinjer är att sidorna ska vara enkla att skriva ut, att funktionsbrevlådor finns och att en sökfunktion ska finnas.

Möjlighet att ställa frågor och ha en dialog med verksamheten finns och det är även möjligt att kontakta olika vårdinrättningar via e-mail men inte direkt till läkare.

Webbtjänster för självservice finns. Besökaren kan boka tid, avboka, förnya recept och beställa sjukresor. Besökaren har möjligheten att hämta blanketter och även prenumerera på information, vilket 24-timmarswebben rekommenderar. Besökaren kan göra personliga inställningar i webbläsaren.

### Innehåll

Webbplatsen följer riktlinjerna om att ha en avdelning (om webbplatsen) som beskriver webbplatsens innehåll och funktion och det beskrivs även om cookies. Det som saknas är hur personuppgiftsfrågor och identitet hanteras.

Informationen som vi förväntar oss att hitta finns, och verkligen överraskande oss med en så modern sak som att kunna boka tid, och förnya recept.



När det gäller mängden information på webbplatsen så känns den lagom och att ingen överflödigt information finns. Webbplatsen är konsekvent i sitt innehåll. Det finns klar och tydlig information om vilket uppdrag landstinget har och hur det utförs, vilket också är 24-timmars webbriktlinjer. Landstingets deltagande i EU-arbetet presenteras inte.

Vidare bör en verksamhetsöversikt med kontaktinformation och beskrivning av landstinget finnas, det ska vara lätt att hitta verksamheters adress och telefonnummer, det ska anges vem som är informationsansvarig, det ska på alla sidor stå vilken organisation som är utgivare till webbplatsen. Uppsala landstings webbplats uppfyller dessa riktlinjer. På webbplatsen finns en A till Ö funktion som är mycket enkel och praktisk för att hitta information.

För funktionshindrade så finns möjligheterna att få information på teckenspråk, få information uppläst och även lästlöst erbjuds också. Utbudet av språkval som finns på webbplatsen är stort, Språken som finns är: arabiska, kroatiska, serbiska, engelska, finska, kurmanci, persiska, ryska, sorani, spanska, tigrinja, turkiska. Länkar till dessa hjälpmedel syns tydligt på webbplatsen.

#### Förvaltning

Webbplatsen är uppdaterad. Endast aktuell och gällande information finns och det anges längst ner på sidorna när informationen senast uppdaterades. Webbplatsen kom ut i april 2005.

## 5 Analys av metod

Inledningen av arbetet handlade om att hitta metoder som kunde stödja framtagning av en förändringsanalys, en målgruppsanalys och en konkurrentanalys. Dessutom behövdes en metod för att samla in data som skulle ligga till grund för hela arbetet. Under utbildningen har vi fått kunskap i hur man samlar in data genom formulär, enkäter, intervjuer och litteraturstudier samt hur man gör en förändringsanalys. Någon erfarenhet av målgruppsanalys och konkurrentanalys har inte utbildningen gett oss. Därför behövde vi hitta metoder även för dessa och samla kunskap på egen hand.

### Datainsamling

Vid starten av vårt arbete då vi skulle samla in information var vi alldeles för fokuserade på att samla in vad besökarna ansåg om webbplatsen. Det gjorde att vi i webbformuläret glömde att ställa mer frågor som skulle ge oss kunskap om själva besökaren. Denna kunskapskulle vi ha inför målgruppsanalysen. Detta kom vi tyvärr underfund med efter att webbformuläret redan lagts ut på landstingets webbplats. Innan vi delade ut enkäterna kompletterade vi med frågor som skulle identifiera besökaren mer.

Metoden för webbformulär, enkäter och intervjuer gav oss ändå ett mycket bra underlag för hela arbetet. Metoden är mycket användbar för att samla in kunskap och information om man får människor att fylla i dem. Webbformuläret fungerade utmärkt då vi på ett enkelt sätt nådde besökarna på webbplatsen och fick in en del svar. Ju fler svar desto bättre så vi hade inte tackat nej till fler svar men vi är ändå nöjda med underlaget vi fick. Våra förväntningar på enkäterna blev dock en besvikelse. Få människor visade intresse av att fylla i dem och gav inte lika många svar som webbformuläret. Att vara två vid intervjuerna som vi har varit är att rekommendera då resultatet kan bli tydligare och man kan diskutera tillsammans efteråt.

Landstinget Dalarna önskar även att de ska följa 24-timmarswebben riktlinjer. Eftersom vi inte hade några kunskaper om 24-timmarswebben riktlinjer valde vi att göra en litteraturstudie för att ta reda på vad det innebar. Efter att ha läst samtliga kapitel om 24-timmarswebben riktlinjer plockade vi ut de delar som vi ansåg vara viktiga för konkurrentanalysen. Litteraturstudien gav oss kunskap om vilka riktlinjer 24-timmarswebben har och vi anser dom är bra framtagna för att passa offentliga webbplatser. Problemet är att detta bara är riktlinjer så det finns inga krav på att dessa ska följas.

### Förändringsanalys

I förändringsanalysen valde vi metoden FA/SIM. Förändringsanalysen är väl genomtänkt och strukturerad och resultatet är vi mycket nöjda med. Metoden är ett utmärkt redskap vid förändringsarbete. I resultatet av förändringsanalysen finns alla synpunkter med som vi fått fram i webbformuläret, enkäterna och intervjuerna, det vill säga, problem, styrkor, mål och utifrån det förändringsbehov och förändringsåtgärder.

Viktigt att tänka på är att det är besökarnas önskemål och behov som vi tagit fram. Därför måste de som arbetar med utvecklingen av webbplatsen utifrån egen kunskap och erfarenhet bestämma om besökarnas önskemål och behov är rimliga att ändra på. Vad en besökare tycker är bra kanske en annan besökare tycker är dåligt samt att kunskap säger en helt annan sak.

### **Målgruppsanalys**

I målgruppsanalysen ska man enligt metoden vi valt först identifiera målgrupperna och sedan välja vilka man ska intervjua. I vårt arbete skedde intervjuerna innan vi formulerade målgrupperna eftersom vi valde att identifiera målgrupperna efter de som besöker webbplatsen.. Dock visste vi att personerna vi intervjuade fanns med i målgrupperna eftersom webbplatsen riktar sig till en bred ”publik” och att vissa målgrupper är självklara som till exempel anställda inom landstinget. Eftersom ”publiken” är så bred valde vi att dela in målgrupperna utifrån ålder som framkommit i datainsamlingen. Eftersom vi valde att identifiera målgrupperna utifrån de som besöker webbplatsen så blev underlaget för en målgruppsanalys inte så stor som vi önskat.

### **Konkurrentanalys**

Vår egen metod för konkurrentanalys resulterade i en konkurrentanalys som vi är mycket nöjda med. Vi analyserade både om konkurrenternas webbplatser var utformade efter vad landstinget Dalarnas besökare har för önskemål och behov samt i hur stor utsträckning de följer 24-timmarswebbens riktlinjer. Utifrån det utformade vi checklistan som låg till grund för analysen. Fungerade utmärkt förutom att det blev mycket tröttsamt att analysera 44 punkter på tre webbplatser i följd.

## 6 Slutsats

Landstinget Dalarna är en stor organisation och har många besökare på sin webbplats. Landstinget vänder sig i första hand till alla invånare i länet men i takt med Internets globalisering så utökas också landstinget Dalarnas gränser genom webbplatsen. Antalet besökare på webbplatsen ökar markant och de ställer allt högre krav allteftersom IT-samhället utvecklas. Landstinget webbplats är tre år gammal och har ett stort behov av att vidareutvecklas.

Med stöd av metoder och teorier vi använt oss av i vår undersökning och vårt analysarbete har vi fått fram underlag som vi hoppas kan hjälpa landstinget Dalarna i deras vidareutveckling av webbplatsen. Vi hoppas att även andra offentliga webbplatser kan ta del av arbetet vid webbutvecklingsarbete.

### Förändringsanalysen

Tydligt har det genom denna analys framkommit att besökare har stora krav på en webbplats idag. Man vill mötas av en snygg, enkel webbplats där man även kan ha möjlighet att utföra vissa ärenden på egen hand.

Vi föreslår att en arbetsgrupp med representanter från webbrådet, webbredaktionen samt informationsenheten gemensamt prioriterar och föreslår i vilken ordning åtgärder vidtas.

Den mest angelägna punkten ur vår synvinkel är att snarast ta fram standarder/riktlinjer för hur webbplatsen ska skötas. Vilket kan göras av arbetsgruppen.

Därefter är det lägligt att tillsätta personal som aktivt uppdaterar webbplatsen. För att ta bort gammal information, ändra fel information, se till att endast korrekt information finns och att alla sidor fungerar. Denna resurs, om tid finnes, kan även arbeta med utveckling av webbtjänster, innehållsstruktur, se över sökfunktionen, språkändringen, samt att gå igenom texter och information som finns på webbplatsen. Denna resurs bör då ta stor hänsyn till standarder/riktlinjerna som finns för webbplatsen.

### Målgruppsanalys

Landstinget Dalarna är en öppen organisation med bred inriktning vilket gör att det är mycket svårt att bestämma vilka de egentliga målgrupperna är. Målgruppen är i stort sett alla.

Vi har konstaterat att vårt underlag för att göra en målgruppsanalys känns lite tunt. Det vore mer fördelaktigt om vi haft ett större underlag att utgå ifrån. Dessutom skulle vi ha använt oss av fler frågor i webbformuläret och i enkäterna för att få mer information om just vem personen är som besöker webbplatsen, möjligen så som Statskontoret har gått tillväga.

Vi har kommit fram till att den största målgruppen utifrån vår ålders gruppering är mellan 35 till 49 år. I jämförelse med statskontoret undersökning om den typiske surfaren som påvisade att det är i ålder 25 till 39, vi har inte använt oss av samma ålderkategorier, men dom ligger relativt nära vandra. Dessutom så domineras både undersökningarna av kvinnor som är anställda inom landstingssektorn och är högskoleutbildade. Slutsatsen vi kan dra av dessa paralleller är att det inte nödvändigt vis behöver vara en stor undersökning för att ge en rättvis bild.

Detta arbete har gett oss en bild av vilka som besöker webbplatsen och vem som är den typiske "surfaren" på landstinget Dalarnas webbplats.

### **Konkurrentanalys**

Vi har kommit fram till att landstingens webbplatser ofta innehåller mycket information och vänder sig till stora målgrupper. Ingen av webbplatserna uppfyller samtliga riktlinjer som 24 timmarswebben rekommenderar, som vi utgått ifrån. Inte heller uppfylls besökarnas alla önskemål som de har på en webbplats.

Landstinget Skånes webbplats har de bästa navigationsmöjligheterna jämfört med de andra webbplatserna. Ett bra tips man kan få därifrån är visningen av länkarna ovanför länkmenyn, det gör att det är enkelt att veta vart man befinner sig på webbplatsen. Informationsinnehållet känns strukturerat logiskt. Webbplatsen uppfattas som mycket klar och tydlig. Den saknar webbtjänster vilket de två andra webbplatserna innehåller.

Landstinget Norrbottens webbplats ger ett rörigt intryck och intresset för webbplatsen försvinner väldigt snabbt. Det finns alldeles för många och otydliga länkar samt för mycket innehåll på webbplatsen vilket gör att den känns jobbig. Webbplatsen brister i många avseenden och följer inte många av 24 timmars webbens riktlinjer. Det som är positivt med webbplatsen är webbtjänsterna som finns.

Landstinget Uppsala webbplats gav det bästa förstintrycket och skapade trivsel för besökaren. Den känns modern, enkel och trevlig med mjuka färger., vilket kan bero på att den är nyutvecklad. Den ger bra tips på hur en snygg layout ska se ut. Dessutom följer webbplatsen många av de riktlinjer som 24 timmars webben anger. Webbplatsen är lätt navigerad och använder sig av mycket tydliga länkar med olika bakgrundsfärger. Menylänkarna riktar sig direkt mot målgrupperna, vilket kan anses som både bra och dåligt. Informationen som vi förväntar oss att hitta finns dessutom finns flera och bra webbtjänster. Information kan även fås på teckenspråk uppläst och även lättläst erbjuds. Utbudet av språkval är stort, Länkar till dessa hjälpmedel syns tydligt på webbplatsen. Denna webbplats anser vi är den bästa förebilden för landstinget Dalarna.

### **Vad kunde gjorts bättre**

Vi är inte riktigt nöjda med målgruppsanalysen. Framförallt så beror det på frågorna vi använde. En bidragande orsak till att frågorna inte var riktigt bra utformade för målgruppsanalysen är att vi gjorde dom innan vi identifierat vilka målgrupperna är. Vi rekommenderar att målgrupperna identifieras innan frågorna utformas det vill säga som metoden anger. Vi anser också att för att göra en bra målgruppsanalys utifrån underlaget vi har så är underlaget för tunt.

### **Fortsatt forskning**

För att på ett enkelt sätt få ytterligare tips och idéer från andra webbplatser kan checklistan i konkurrentanalysen användas som underlag för analys på vilken webbplats som helst. Även en utveckling av checklistan kan leda till en fördjupning av analysen.

En prioritering och utvärdering av åtgärdsförslagen vi fått fram i förändringsanalysen kan genomföras. En ytterligare utveckling av åtgärderna är att kontrollera om dom följer 24-timmarswebben riktlinjer.

En utvärdering av 24-timmarswebben riktlinjer. Vilka riktlinjer är så viktiga att de kan rekommenderas som krav för offentliga sektorns webbplatser samt vilka riktlinjer är mindre viktiga.

En undersökning där man frågar, personer som tillhör landstinget Dalarna och som besöker Internet ofta, varför dem inte besöker landsting Dalarnas webbplats och vad de vill ha för information på webbplatsen.

Fortsatt forskning vi kommer att genomföra efter detta arbete är att ta fram ändringshanteringsrutiner för uppdatering av landstinget Dalarnas framtida webbplats.

## 7 Källförteckning

### Litteratur

Björklund, Maria & Paulsson, Ulf (2003) *Seminarieboken*. Studentlitteratur, Lund

Ottersten, Ingrid & Berndtsson, Johan (2002) *Användbarhet i praktiken*. Studentlitteratur, Lund

Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (1996) *Kvalitativa studier i teori och praktik* Studentlitteratur, Lund

Goldkuhl, Göran & Röstlinger, Annie (1988) *Förändringsanalys*. Studentlitteratur, Lund

### Skriftliga källor

Furubom; Elisabeth (2005) *Förstudie av [www.ltdalarna.se](http://www.ltdalarna.se)*. Landstinget Dalarna, Falun

### Internet

Landstinget Dalarna. "Vad gör landstinget?" Hämtat från <[http://www.ltdalarna.se/templates/ltSubPage\\_3993.asp](http://www.ltdalarna.se/templates/ltSubPage_3993.asp)>. Hämtat den 15 april 2005.

Vägledning 24-timmars webben, "Läsanvisningar, 2005-04-01, <[http://www.e-namnden.se/enamnden/templates/Page\\_\\_\\_\\_512.aspx](http://www.e-namnden.se/enamnden/templates/Page____512.aspx)>

## 8 Bilageförteckning

### **Bilagor för Datainsamling**

Bilaga 1.1 Webbformulär

Bilaga 1.2 Enkät

Bilaga 1.3 Intervjuguide

### **Bilagor för Förändringsanalys**

Bilaga 2.1 Problemlista

Bilaga 2.2 Problemgraf: Navigation

Bilaga 2.3 Problemgraf: Struktur

Bilaga 2.4 Problemgraf: Funktion: Tjänst

Bilaga 2.5 Problemgraf: Funktion: Kontakt

Bilaga 2.6 Problemgraf: Funktion: Sökfunktion

Bilaga 2.7 Problemgraf: Innehåll: Saknas

Bilaga 2.8 Problemgraf: Innehåll: Överflödigt

Bilaga 2.9 Problemgraf: Förvaltning

Bilaga 2.10 Mållista

Bilaga 2.11 Målgraf: Navigation

Bilaga 2.12 Målgraf: Struktur

Bilaga 2.13: Målgraf: Funktion: Kontakt & Tjänst

Bilaga 2.14: Målgraf: Funktion: Sökfunktion

Bilaga 2.15: Målgraf: Innehåll

Bilaga 2.16: Målgraf: Förvaltning

Bilaga 2.17 Styrkegraf

Bilaga 2.18 Behovslista

Bilaga 2.19 Åtgärdslista



*I länk till formuläret: "Hjälp oss att bli bättre!"*

**Vårans hemsida ska förbättras och vi önskar ni svarar på ett antal frågor och ger era åsikter om vad som är positivt och vad som är mindre bra.**

**Kön.**

Man

Kvinna

**Ålder**

Under 20

20-34

35-49

50-65

Över 65

**Nuvarande sysselsättning?**

Pensionär

Arbetslös

Studerande. Om studerande, vilken inriktning? \_\_\_\_\_

Egen företagare. Om egen företagare, vilken bransch? \_\_\_\_\_

Anställd. Om anställd, vilken yrke? \_\_\_\_\_

Annan sysselsättning. Vilken sysselsättning? \_\_\_\_\_

**Hur ofta besöker ni webbplatsen?**

Det är första gången jag besöker den

Sporadiskt, mindre än en gång i månaden.

I gång i månaden

I gång i veckan

Varje dag

**Hittar ni den information som eftersöks?**

Ja

Om ja, var det lätt att hitta  Ja  Sådär  Nej

Nej

Om nej, vad hittar ni inte? \_\_\_\_\_

**Har ni använt er av sökfunktionen på webbplatsen?**

Nej

Ja

**Om ja hittade ni det ni sökte?**

Ja

Nej, hittade inte \_\_\_\_\_

**Vad förväntar ni er att hitta för information på webbplatsen?**

\_\_\_\_\_

**Är det något ni saknar på webbplatsen?**

\_\_\_Nej

\_\_\_Ja, vad för något \_\_\_\_\_

**Tycker ni att det finns information på webbsidan som inte är hithörande?**

\_\_\_Nej

\_\_\_Ja

Om ja, vilken information då? \_\_\_\_\_

**Vad tycker ni är positivt med webbplatsen?**

\_\_\_\_\_

**Vad tycker ni är mindre bra?**

\_\_\_\_\_

**Vad tycker ni bör förändras?**

\_\_\_\_\_

**Övriga kommentarer.**

\_\_\_\_\_

**Tack för ert engagemang!**

Vill ni ställa upp på en intervju? Kontakta Helena Nises [h02helni@du.se](mailto:h02helni@du.se) eller Viktoria Ryss [h01vikry@du.se](mailto:h01vikry@du.se)

---

**Enkät om landstinget Dalarnas webbplats**

Undersökningen är till för att ge underlag till att förbättra webbplatsen. Du är garanterat helt anonym. För att kunna besvara på detta frågeformulär måste du ha besökt [www.ltdalarna.se](http://www.ltdalarna.se)

**Kön.**

- Man
- Kvinna

**Ålder**

- Under 20
- 20-34
- 35-49
- 50-65
- Över 65

**Nuvarande sysselsättning?**

- Pensionär
- Arbetslös
- Studerande. Om studerande, vilken inriktning? \_\_\_\_\_
- Egen företagare. Om egen företagare, vilken bransch? \_\_\_\_\_
- Anställd. Om anställd, vilken yrke? \_\_\_\_\_
- Annan sysselsättning. Vilken sysselsättning? \_\_\_\_\_

**Har ni utbildning inom IT?**

- Ja
- Nej

**Var har ni tillgång till Internet?**

- Hemma
- På jobbet
- I skolan
- Annat, vad? \_\_\_\_\_

**Hur ofta använder ni Internet?**

- Sporadiskt, mindre än en gång i månaden.
- I gång i månaden
- I gång i veckan
- Flera gånger i veckan
- Varje dag

**Hur ofta besöker ni webbplatsen ltdalarna.se?**

- Det är första gången jag besöker den  
 Sporadiskt, mindre än en gång i månaden.  
 I gång i månaden  
 I gång i veckan  
 Varje dag

**Hittar ni den information som eftersöks på webbplatsen ltdalarna.se?**

- Ja  
Om ja, var det lätt att hitta  Ja  Så där  Nej  
 Nej  
Om nej, vad hittar ni inte? \_\_\_\_\_

**Har ni använt er av sökfunktionen på webbplatsen ltdalarna.se?**

- Nej  
 Ja

**Om ja hittade ni det ni sökte?**

- Ja  
 Nej, hittade inte \_\_\_\_\_

**Vad förväntar ni er att hitta för information på webbplatsen ltdalarna.se?**

\_\_\_\_\_

**Är det något ni saknar på webbplatsen ltdalarna.se?**

- Nej  
 Ja, vad för något \_\_\_\_\_

**Tycker ni att det finns information på webbplatsen ltdalarna.se som inte är hithörande?**

- Nej  
 Ja  
Om ja, vilken information då? \_\_\_\_\_

**Vad tycker ni är positivt med webbplatsen ltdalarna.se?**

\_\_\_\_\_

**Vad tycker ni är mindre bra?**

\_\_\_\_\_

**Vad tycker ni bör förändras?**

\_\_\_\_\_

**Övriga kommentarer.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tack för ert engagemang!**

**Viktoria Ryss & Helena Nises Högskolan Dalarna**

---

Nuvarande sysselsättning?

Har ni utbildning inom IT?

Var har ni tillgång till Internet?

Hur ofta använder ni Internet?

Hur ofta besöker ni webbplatsen ltdalarna.se?

Hittar ni den information som eftersöks på webbplatsen ltdalarna.se?

Har ni använt er av sökfunktionen på webbplatsen ltdalarna.se?

Om ja hittade ni det ni sökte?

Vad förväntar ni er att hitta för information på webbplatsen ltdalarna.se?

Är det något ni saknar på webbplatsen ltdalarna.se?

Tycker ni att det finns information på webbplatsen ltdalarna.se som inte är hithörande?

Vad tycker ni är positivt med webbplatsen ltdalarna.se?

Vad tycker ni är mindre bra?

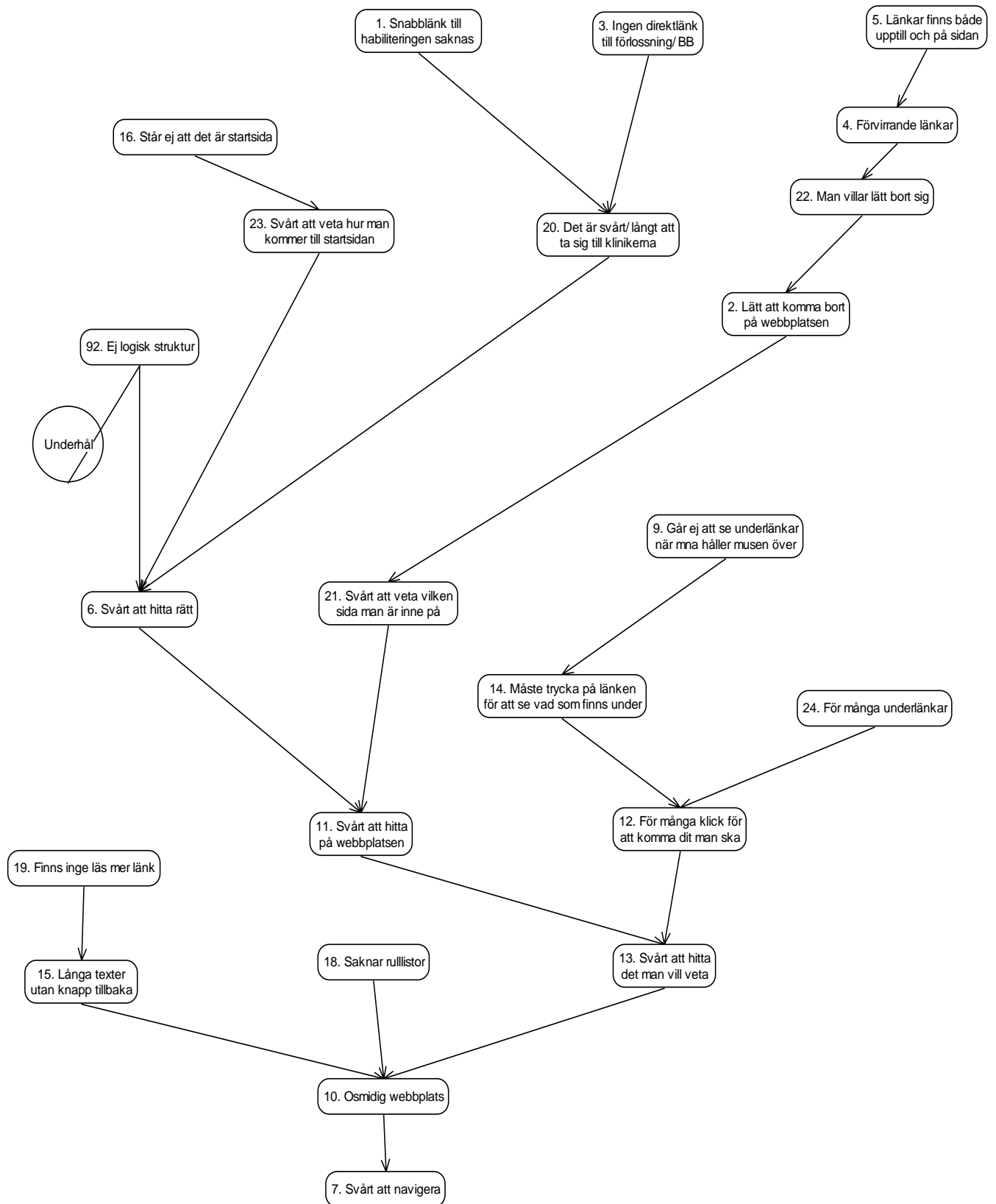
Vad tycker ni bör förändras?

- 1 Snabblänk till habiliteringen saknas
- 2 Lätt att komma bort på webbplatsen
- 3 Ingen direktlänk till förlossning/BB
- 4 Förvirrande länkar
- 5 Länkar finns både upptill och på sidan
- 6 Svårt att hitta rätt
- 7 Svårt att navigera
- 9 Går ej att se underlänkar när man håller musen över
- 10 Osmidig webbplats
- 11 Svårt att hitta på webbplatsen
- 12 För många klick för att komma dit man ska
- 13 Svårt att hitta det man vill veta
- 14 Måste trycka på länken för att se vad som finns under
- 15 Långa texter utan knapp tillbaka
- 16 Står ej att det är startsida
- 18 Saknar rullistor
- 19 Finns inge läs mer länk
- 20 Det är svårt/långt att ta sig till klinikerna
- 21 Svårt att veta vilken sida man är inne på
- 22 Man villar lätt bort sig
- 23 Svårt att veta hur man kommer till startsidan
- 24 För många underlänkar
- 25 Hittar ej vart man kan framföra klagomål på sjukvården
- 26 Hittar ej sida om varje avd/mott där man kan få info om verksamheten
- 27 Svårt att hitta kontaktperson/telnr till personalansvarig för admin
- 28 Svårt att hitta person på habiliteringen
- 30 Hittar ej nackskador och triggerpunktskirurgi
- 31 Hittar ej personer på LD-hjälpmedel
- 33 För lite info om BB
- 34 Ingen personal info på respektive avd
- 35 Inga hemsidor för respektive klinik
- 36 Innehållstruktur över webbplatsen saknas
- 37 Info om landstingsservice och fastighetsteknik saknas
- 38 Info om de olika klinikernas antal besök saknas
- 39 Info om de olika klinikernas ingrepp saknas
- 40 Info om de olika klinikernas resultat saknas
- 41 Friskvårdstips saknas
- 42 Finns inga kartor över vårdinrättningar
- 44 För lite fakta om vad landstinget gör
- 45 För lite fakta om hur LT är organiserat
- 46 Saknar sida med personal info
- 47 Kultur hör ej hit
- 48 Politik hör ej hit
- 50 För mycket av vissa saker
- 51 För mycket politiska handlingar
- 52 För långa protokoll
- 53 Fokuseras för mycket på politik
- 54 För mycket om folkhälsoarbete

- 56 Det finns annat än sjukvård på platsen
- 57 Word filer finns ej i pdf format
- 58 Det finns ej info om alla verksamheter
- 59 För mycket info på sidan
- 62 Kultur har för stort utrymme
- 63 Politik har för stort utrymme
- 64 Viss onödig info
- 66 För lite utrymme för nyheter
- 67 Dåligt med info om vilka som arbetar på landstinget
- 69 Löpsedeln innehåller ej viktig info
- 72 Förväntad info saknas
- 73 Kan inte se vart man fortast kan få tid
- 74 Finns ej möjlighet att kommunicera med läkare och vårdinrättningar via mail
- 75 Kan inte boka tid via mail
- 76 Kan ej förnya recept
- 77 Sida där besökare kan ställa frågor finns ej
- 78 Ingen funktion där man boka tid
- 79 Ingen funktion där man avboka tid
- 80 Ingen funktion där man kan ändra bokad tid
- 81 Fråga doktorn sida finns ej
- 82 Finns ej möjlighet att prenumerera på nyhetsbrev
- 83 Kan inte nå kliniker via mail
- 84 Webbtjänster för självservice saknas
- 85 Dåliga kontaktmöjligheter med LT
- 86 Snygg design saknas
- 87 För långa texter
- 88 I texterna saknas tillbaka knapp
- 89 För lite utrymme för aktuell info
- 90 Texten är för liten för dom som ser dåligt
- 91 Rörigt
- 92 Ej logisk struktur
- 93 Omodernt utseende
- 94 Otydlig info om vad som finns
- 95 Knapparna på högersida är för stora
- 96 Knapparna på högersida är barnsliga
- 97 För litet utrymme där man kan välja storlek på text
- 98 Hus ikonerna är dåliga
- 99 För liten ruta på startsidan
- 100 Texten är för liten
- 101 Vi text mot färga bakgrund är jobbigt
- 102 Jobbiga länkar
- 103 Layouten är inte bra
- 104 Uppdelningen är inte bra
- 105 Finns ingen läs mer länk
- 107 Otydligt med länkar både på sida och upptill
- 108 Två olika färger på länkarna
- 109 Utseendet är stelt och byråkratiskt
- 110 Alla sidor på förlossningen fungerar inte
- 111 Vissa sidor fungerar inte
- 112 Riktig policy saknas

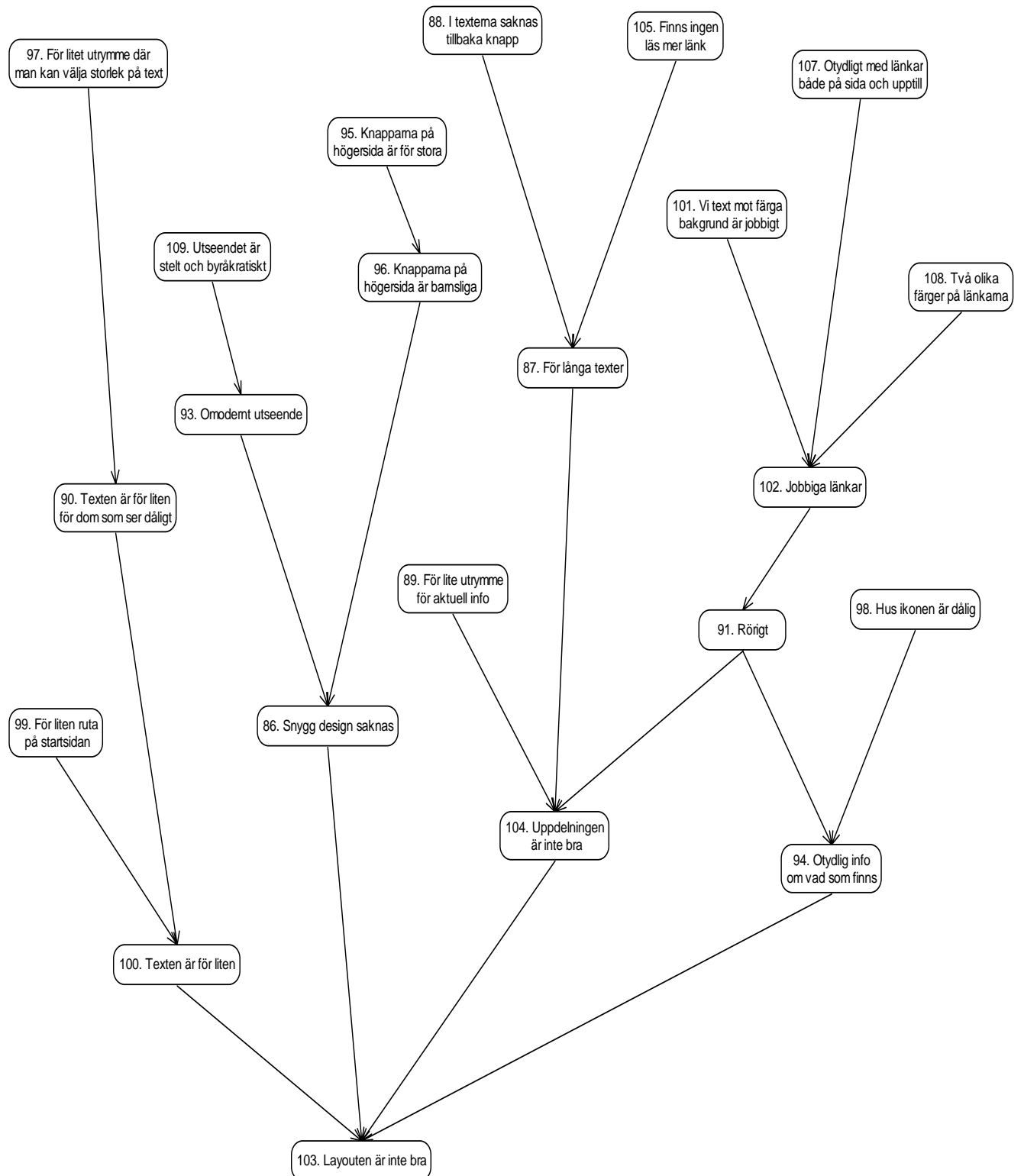
- 113 Alla rättar sig inte efter riktlinjerna
- 115 Ingen standard som följs
- 116 Gammal info som ej ska finnas där
- 118 Språket byts ej på länkarna
- 119 Språkändringen fungerar inte riktigt
- 120 Fel info på vissa
- 121 Personer som är tjänstlediga finns ändå på platsen
- 122 Teletider/telnr och rätt personer är inte uppdaterat
- 123 Ej uppdaterat
- 124 Ingen som aktivt arbetar med att uppdatera
- 127 Vet ej om grafiska profilen följs
- 128 SF hittar inte sidan som eftersöktes
- 129 SF hittar inte klimatvård
- 130 SF hittar ej patientombudsman
- 131 SF hittar inte e-mail till personer på LD-hjälpmedel
- 132 SF hittar inte vårdgaranti
- 133 SF inte alternativ till egna landstinget
- 134 SF hittar inte triggerpunktkirurgi
- 135 SF hittar inga fungerande sidor men sidhänvisningar
- 136 SF inte egna webbsidor för respektive avd/mottagning
- 137 SF hittar ej vart man kan framföra klagomål
- 138 SF hittar ej personer när man söker på namn
- 139 SF är inte bra
- 140 SF har konstiga träffar
- 141 Brister på webbplatsen



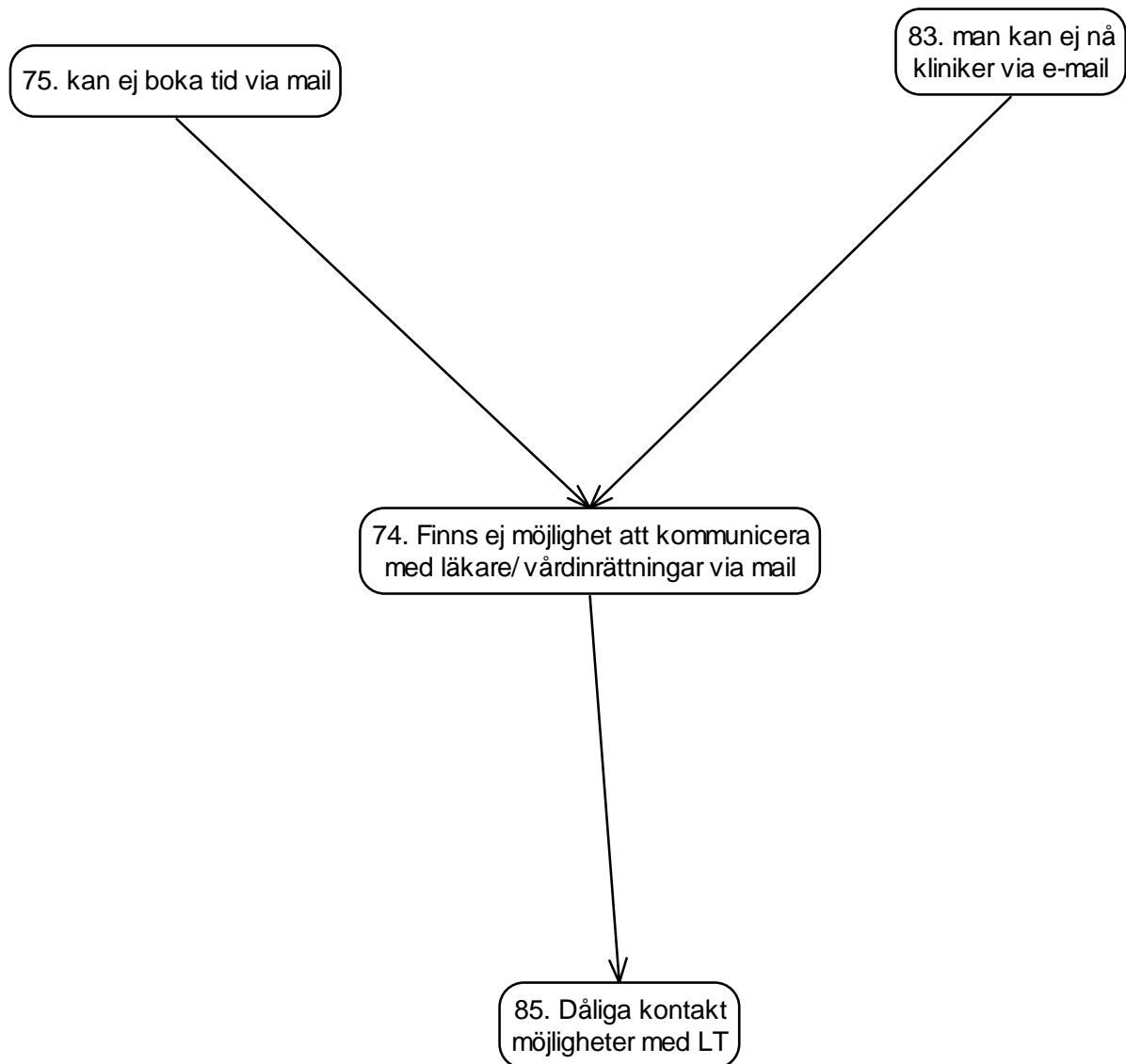


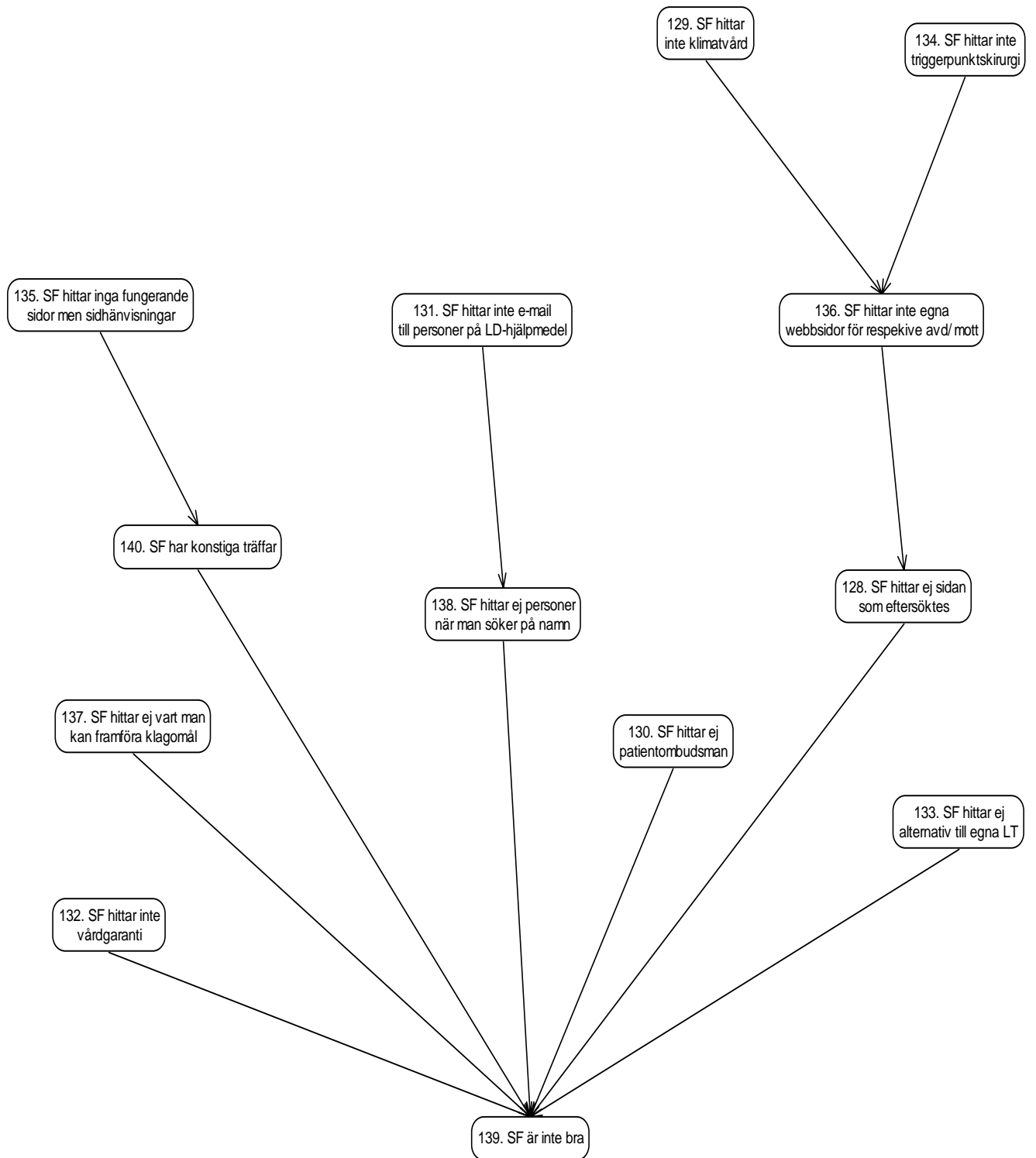
## Problemgraf: Struktur

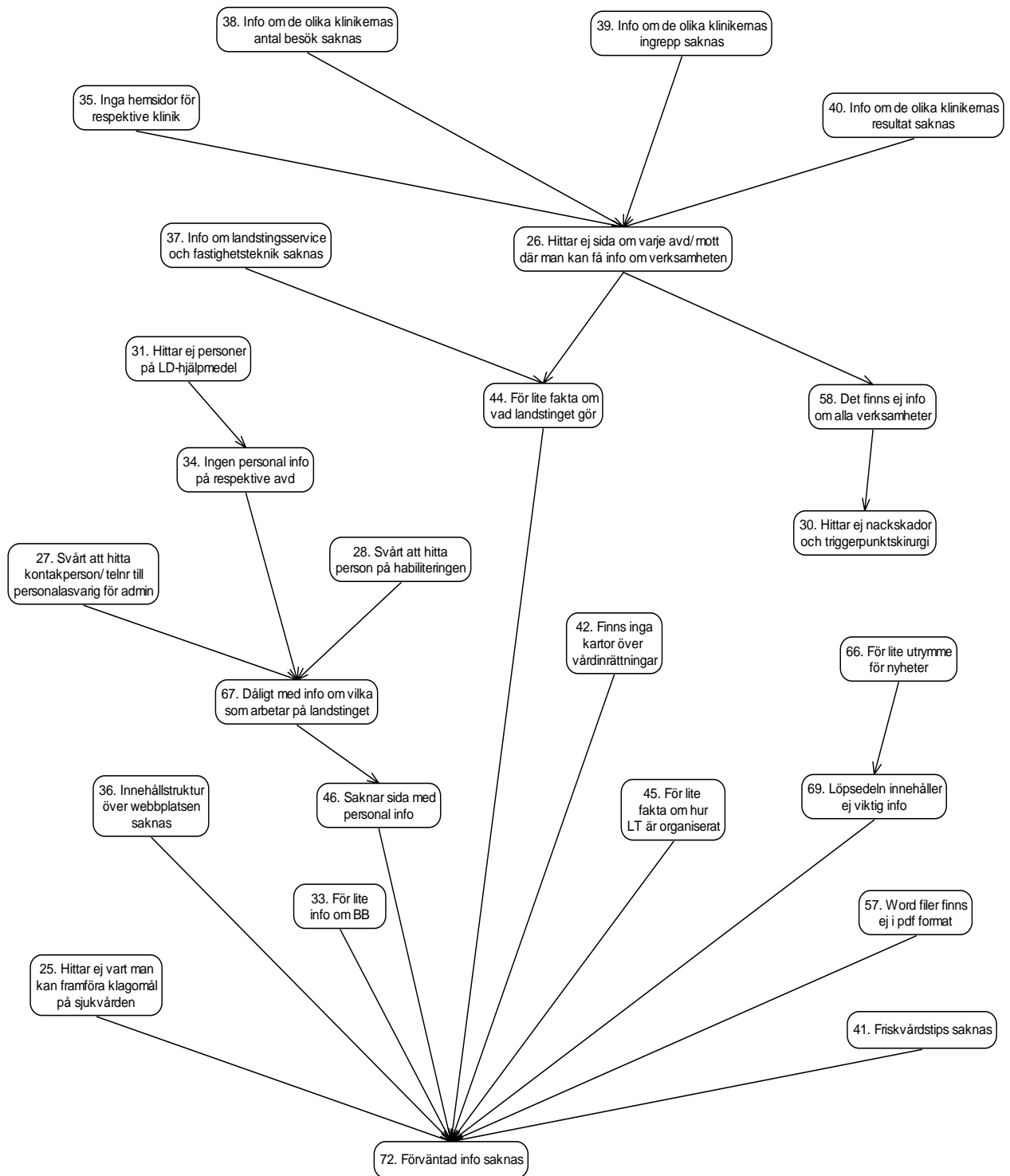
## Bilaga 2.3



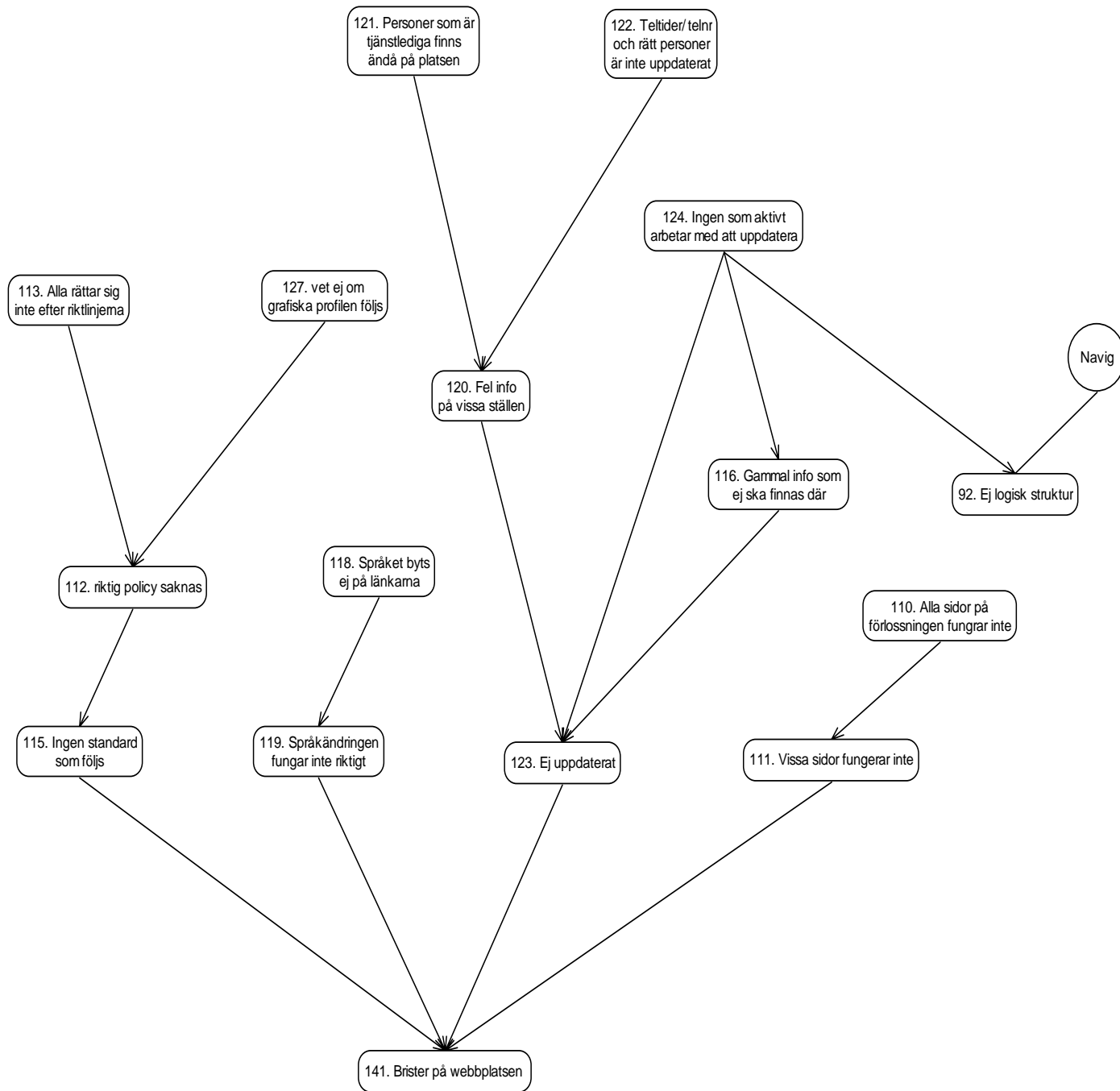














**Navigation****Mål**

1. Nöjda besökare
2. Lättnavigerad webbplats
3. Tydliga och lättförstådda länkar
4. Bra placering av länkar
5. Lätt att ta sig till verksamheterna
6. Lätt att se vart på webbplatsen man befinner sig
7. Underlänkarna ska synas när man håller musen över
8. Lättlästa texter
9. Få klick

**Problem**

- 2,6,7,11,13  
2,4,5,7  
4,5,7,10,13  
1,3,10,20  
2,10,16,21,22,23  
9,10,1  
15,18,19  
7,12,24

**Struktur****Mål**

- 1- Nöjda besökare
3. Tydliga och lättförstådda länkar
39. Välstrukturerad webbplats
40. Snygg design
41. Större och tydligare text
42. Större ruta på webbplatsen
43. Stort utrymme där man väljer storlek på text
44. Korta texter med tillbaka länk och läs mer länk
45. Bra uppdelning
46. Det ska synas vilken länk man trycker på för att komma till startsidan
47. Aktuell information ska ha större utrymme

**Problem**

- 2,4,5,7  
91,92,103  
101,102,107,108  
76,93,95,96,109  
90,100  
89,99  
97  
87,88,105  
94,104  
  
98  
89

**Funktion (Kontakt och tjänster)****Mål**

1. Nöjda besökare
10. God kommunikationsmöjlighet med LT
11. God kontaktmöjlighet via mail
12. Bra webbtjänster för självservice
13. Tidsbokning/avbokning på webbplatsen
14. Receptförnyelse på webbplatsen
15. Forum där besökarna kan ställa frågor
16. Nyhetsbrevprenumerationer
29. Klagomål ska kunna framföras
49. Väl fungerande sökfunktion
50. SF ska hitta person när man söker på namn
51. Träffarna ska gå till fungerande sidor
52. SF ska hitta sida för respektive verksamhet
53. SF ska hitta info om alternativ till egna LT
54. SF ska hitta info om vårdgaranti

**Problem**

- 74,75,76,77,78  
79,80,81,83,85  
74,75,83  
84  
73,78,79,80  
76  
7,81  
82  
25  
128-140  
131,138, 130  
135,140  
129, 134,136  
133  
132

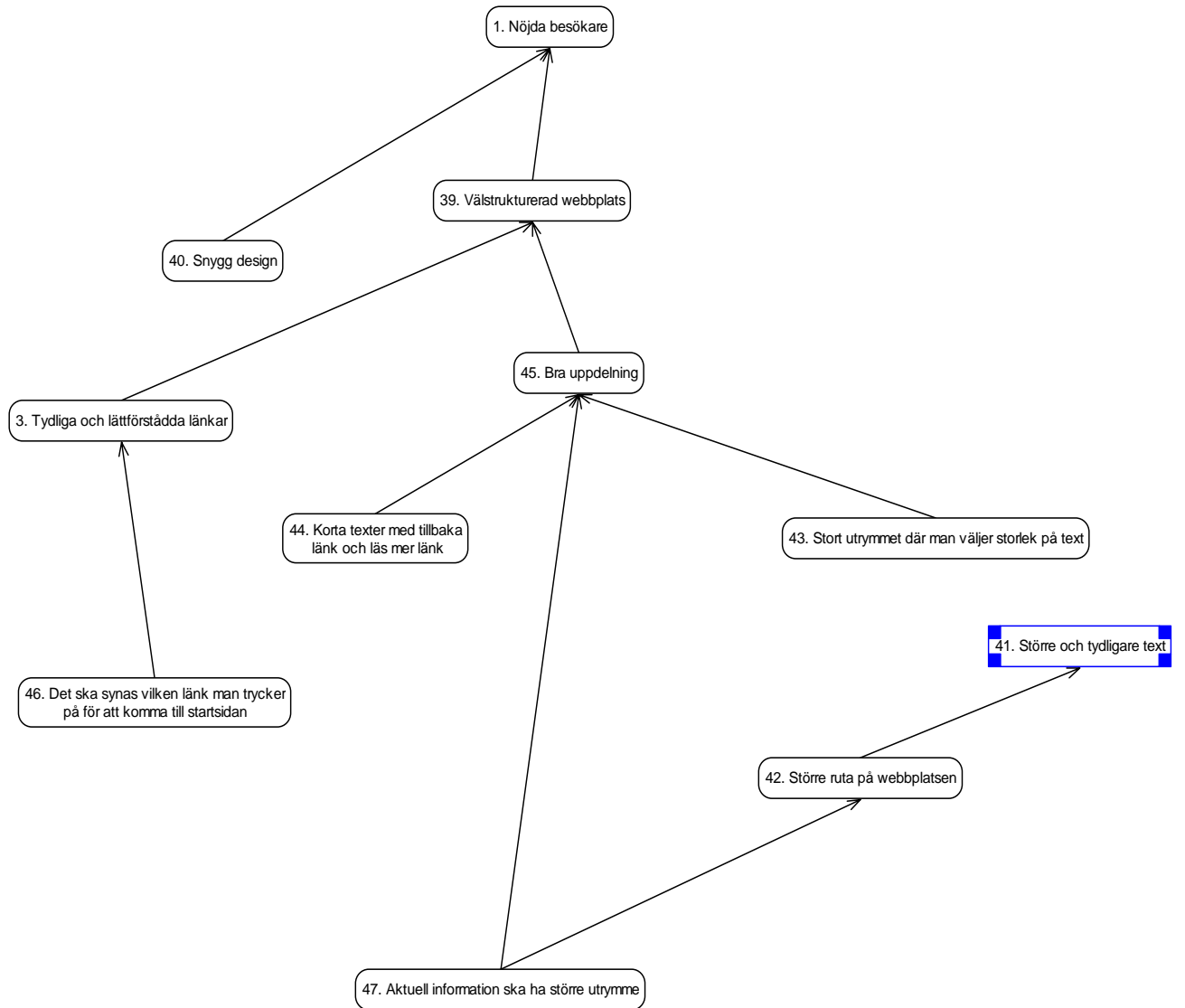
## **Innehåll**

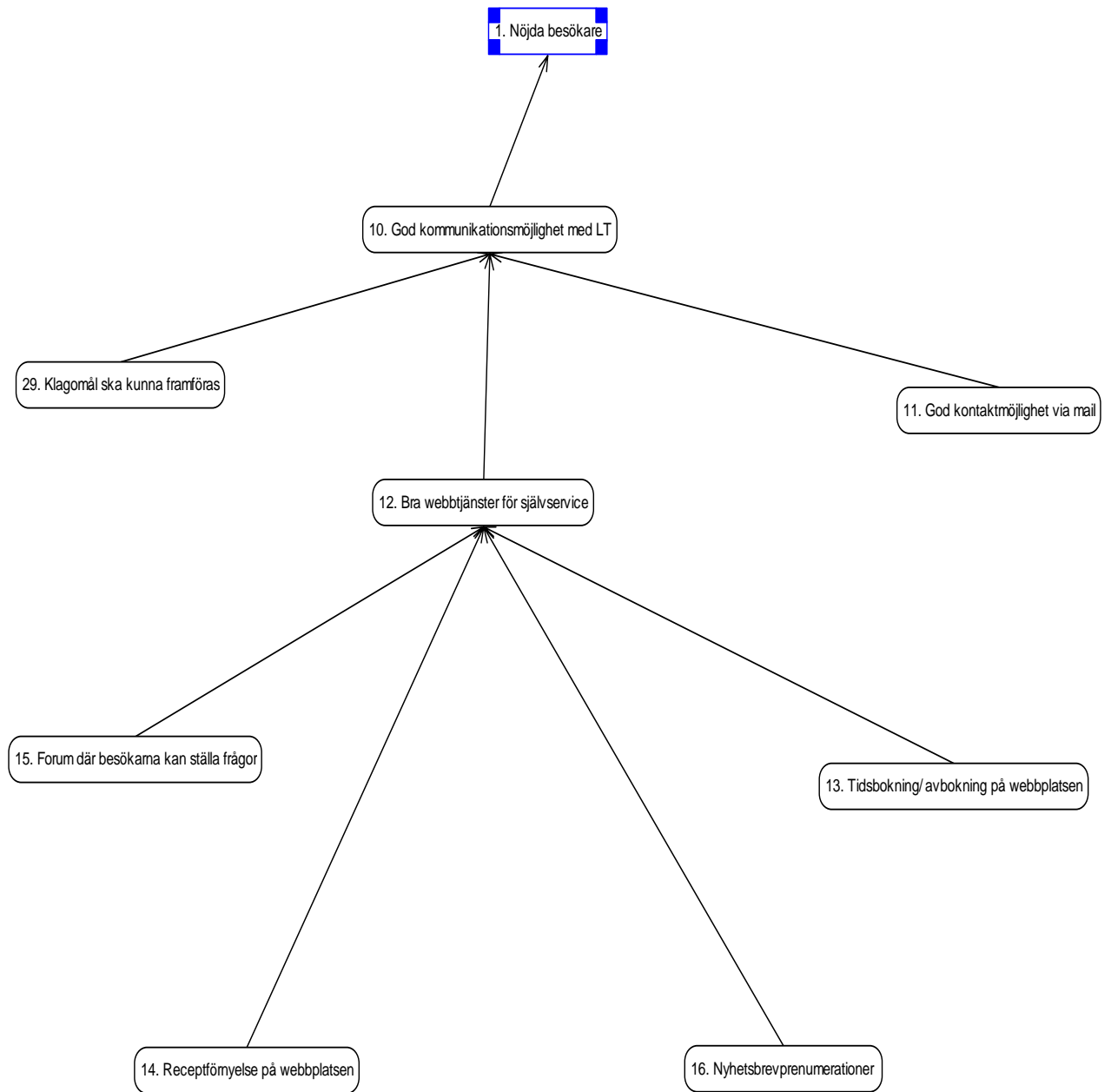
<b>Mål</b>	<b>Problem</b>
1. Nöjda besökare	
25. Förväntat innehåll ska finnas	50,64,72
26. Personal på alla anställda inom LT 27,28,31,34,46,67	
27. Information om respektive verksamhet inom LT 26,35,37,45,58,38	
28. Bra information om vad respektive verksamhet gör	30,39,40,43,44
29. Klagomål ska kunna framföras	25
30. Innehållsöversikt över webbplatsen	36
31. Kartor över/till respektive verksamhet	42
32. Viktig information i löpsedeln som syns	69,66
33. Information om BB och förlossning ska framträda	33
34. Friskvårdstips	41
35. Word-filer ska finnas i pdf-format	57
36. Ingen onödig information 47,48,49,50,59,64	
37. Få politiska handlingar	51,52,53,63
38. Litet utrymme för det som ej hör till vård	50,54,56,62,63

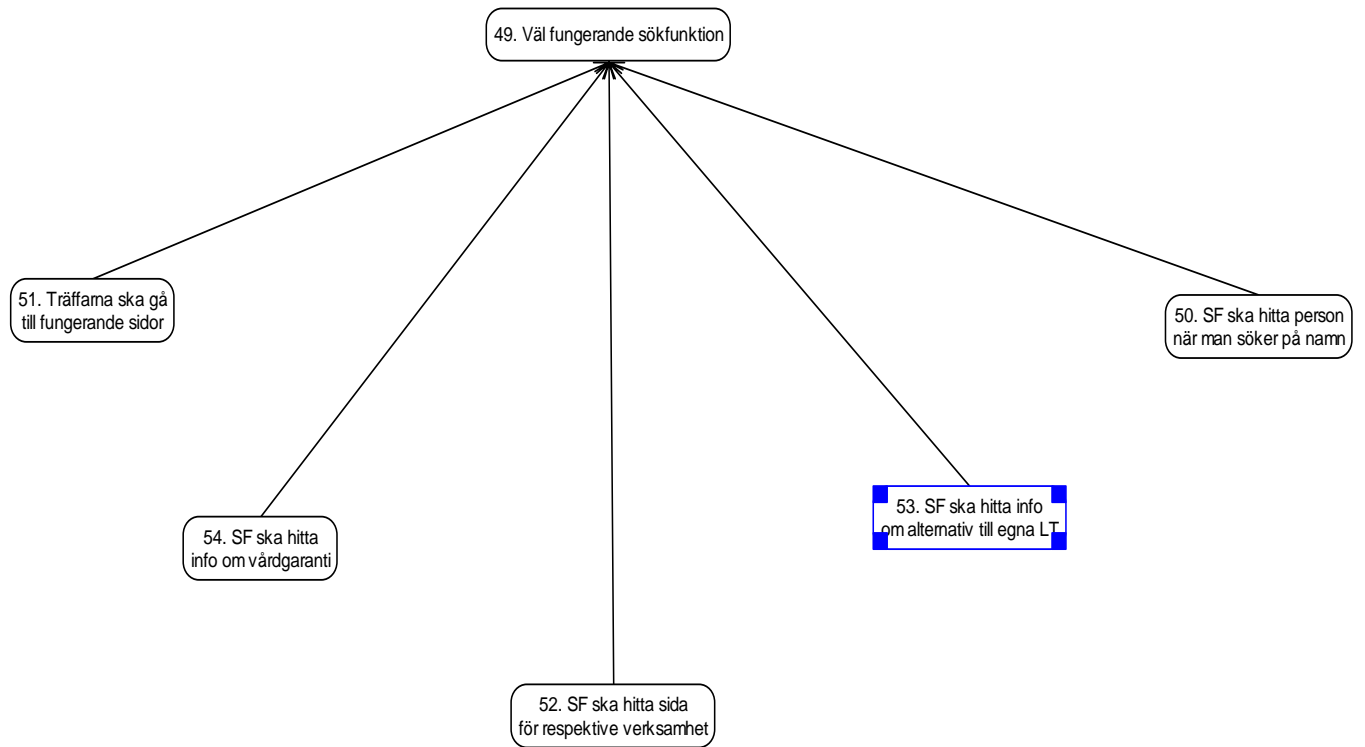
## **Förvaltning**

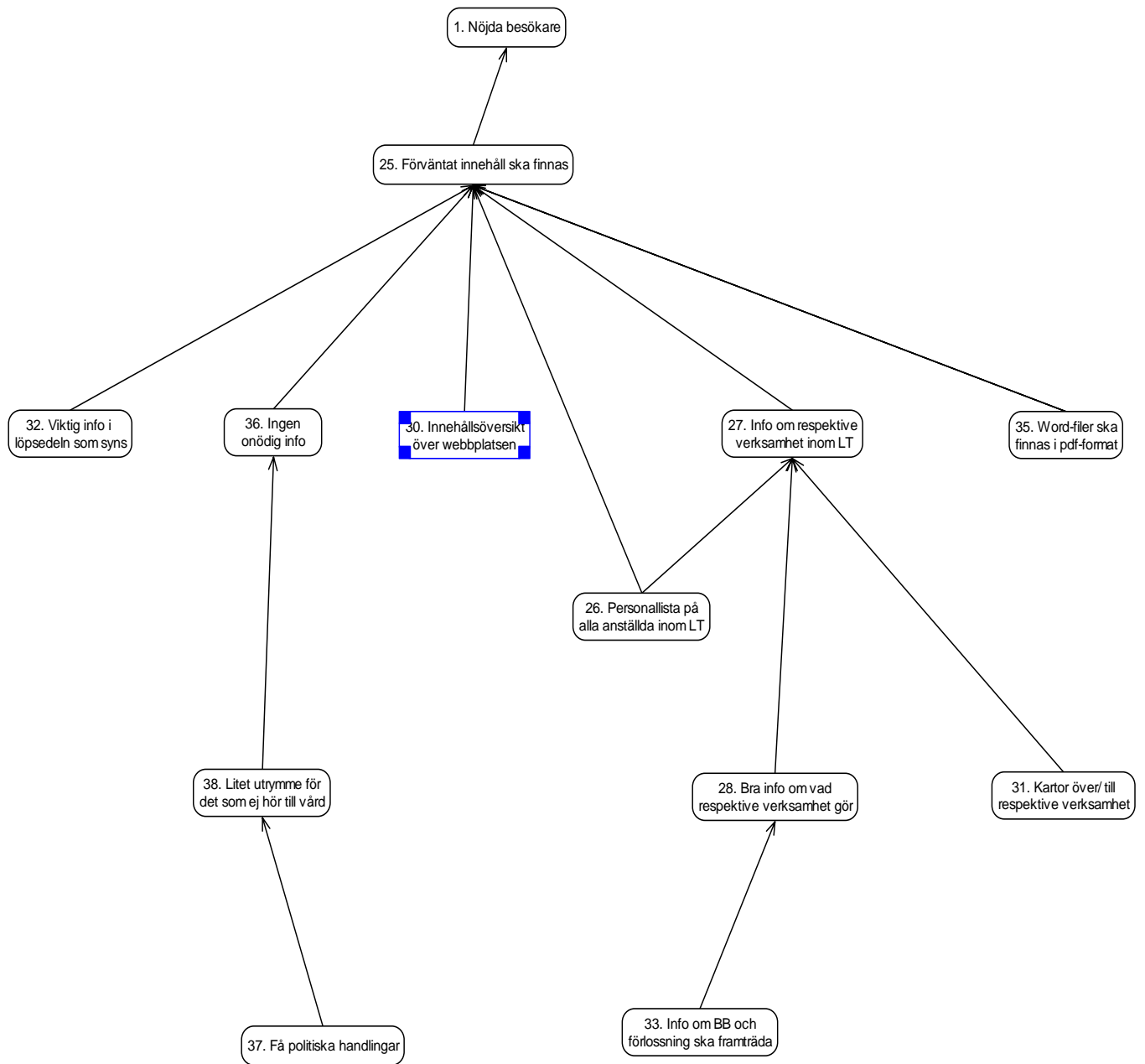
<b>Mål</b>	<b>Problem</b>
1. Nöjda besökare	
17. Valfungerande webbplats	141
18. Alla sidor ska fungera	110,111
19. Webbplatsen ska vara uppdaterad 116,120,121,122,123	
20. Språkändringen ska fungera korrekt	118,119
21. En standard som följs av alla på LT	112,113,115,127
22. Person som aktivt uppdaterar webbplatsen	123,124
23. Korrekt info på webbplatsen	116, 120,121
24. Bra webbpubliceringsverktyg	









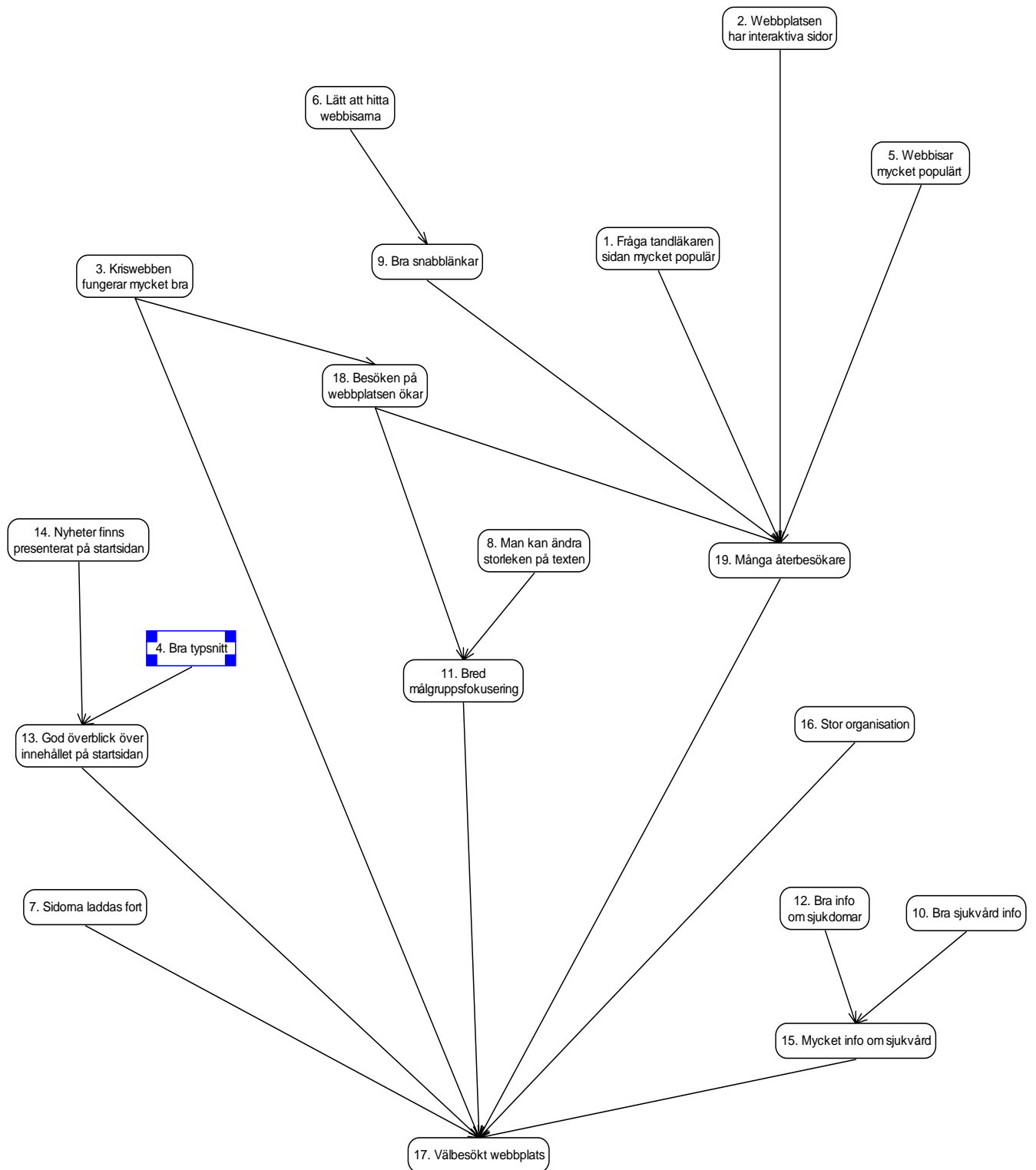






# Styrkegraf

# Bilaga 2.17



## Behovslista

## Bilaga 2.18

<b>Förbättringsbehov</b>	<b>Problem</b>	<b>Mål</b>
1. Förbättra navigeringen	6,7,11,13,22,94	2,3,5,6
2. Minska klickerna vid navigering	7,12,14,20	2,9
3. Tydligare info om vart på sidan man befinner sig	2,16,21,23	6
4. Förbättra länkarna (ej snabbänkar)	4,5,9,14,24,102,107,108	3,4,7,9
5. Minska långa texter	15,19,87,88,105	8,44
6. Förbättra designen	86,93,95,96,103,109	3,40
7. Förstora webbplatsens storlek på skärmen	89,97,99,100	41,42,43
8. Förbättra kontaktmöjlighet med LTD	25,74,75,77,78,79,80,83,84,85	10,11,12,15,29
9. Möjliggör för webbtjänster	73,76,78,79,80,82,84	12,13,14,16
10. Möjliggör för ett fråga DrForum	77,81	15
11. Förbättra träffarna vid användning av sökfunktionen	128,130,132,133,135,136,137,138,139,140	49,50,51,52,53,54
12. Öka utrymmet för viktig info i löpsedeln	66,69	32
13. Minska utrymmet för politiska handlingar	51,52,53,63	37,38
14. Förbättra info om anställda på LT	27,28,31,34,46,67,131,138	25,26,50
15. Tydliggöra info om respektive verksamhet	26,30,33,35,37,38,39,40,42,44,45,58,129,131	27,28,52
16. Minska överflödiga info	50,51,54,59,62,63,64	36,38
17. Minska utrymmet för det som ej hör till vården	47,48,51,53,56,62,63	37,38
18. Informera om webbplatsen	36	30
19. Förbättra uppdateringen	116,120,121,122,123,124,141	17,19,22,23
20. Förbättra språkändringen	118,119	20
21. Fungerande sidor	110,111,135,141	18,51
22. Tydliggör riktlinjerna för personalen	112,113,115,127	21

Åtgärd	Behov
<p><b>Å1</b> Informera besökarna om hur webbplatsen är uppbyggd. Skapa en innehållsstruktur över webbplatsen som läggs på webbplatsen för att besökarna ska få en klar översikt. Frågor som bör ställas och som lätt ska kunna svaras på i samband med utformningen (som varje besökare ställer sig när de besöker en webbplats) är:            Var är jag? Vad innehåller den här webbplatsen? Hur bär jag mig åt för komma dit jag vill? Hur kommer jag tillbaks till där jag var?            Gör en logisk struktur som inte är för djup och som är balanserad.</p>	B1, B3, B18
<p><b>Å2</b> Använd inte för många länkar respektive underlänkar och visa dynamiskt vilka underlänkar som finns under respektive länk när man håller musen över.</p>	B1, B2, B4
<p><b>Å3</b> Visa tydlig med hjälp av en länk med texten startside som ses från varje sida och som leder till själva startsidan samt att man lätt ser i hierarkin vart man befinner sig.. Ge länkar för att gå både ett steg upp och till startsidan.</p>	B3
<p><b>Å4</b> Använd namn på länkarna som berättar var man hamnar och använd färg på texten som syns bra. Placera länkarna på ett bra och tydligt ställe och undvik att ha dem på flera ställen till exempel både upptill och på sidan.</p>	B1, B4, B6
<p><b>Å5</b> Gå igenom texter och korta ner om möjligt. Om det inte går att korta ner, lägg in en läs mer länk som leder till fortsättning på texten för den som vill fortsätta läsa. Lägg också till en tillbaka länk som leder tillbaka till början av texten (speciellt viktigt för politiska protokoll).</p>	B5, B15
<p><b>Å6</b> Utveckla webbplatsens utseende till snyggare och modernare design. Ändra utseende på knapparna på höger sida. Låt storleken på webbplatsen fylla ut mer av platsen på skärmen och vara centrerad i mitten samt gör utrymmet för aktuell information och utrymmet där man väljer storlek på text större.</p>	B6, B7
<p><b>Å7</b> Ge besökarna möjlighet att kontakta verksamheter/läkare via mail</p>	B8
<p><b>Å8</b> Ett nytt forum där besökaren ges möjlighet att ställa frågor till utbildad vårdpersonal, som till exempel doktorer och sjuksköterskor. Frågorna och svaren publiceras i forumet. Tillsätt resurser för att bevaka och svara på frågor i forumet.</p>	B8, B10

Åtgärd	Behov
<p><b>Å9</b> Tillsätt resurser för utveckling av webbtjänster. Webbtjänsterna ska ge besökarna möjlighet att boka/avboka, boka om, se vart man fortast får tid samt förnya recept. Ge även besökarna möjlighet att prenumerera på nyhetsbrev.</p>	B9
<p><b>Å10</b> Se över sökfunktionen. Åtgärda problem med konstiga träffar.</p>	B11
<p><b>Å11</b> Gör utrymmet för löpsedeln större och lägg endast viktig information där.</p>	B12
<p><b>Å12</b> Ta bort information som besökarna anser är onödigt. Gör utrymmet för kultur och politik (det som inte hör till vård) mindre och lägg ut mindre av politiska handlingar.</p>	B13, B16, B17
<p><b>Å13</b> Inför en sida/lista vid varje verksamhet där all personal finns med och deras mail-adresser och eventuellt telefonnummer, men viktigt där är att tänka på PUL.</p>	B14
<p><b>Å14</b> Inför en sida för varje verksamhet och lägg ut väsentlig information om verksamheten och vad de gör. Skriv mer om hur landstinget är organiserat och vad det gör. Visa kartor över hur man tar sig till de olika sjukvårdsplatserna.</p>	B15
<p><b>Å15</b> Tillsätt personal som aktivt uppdaterar webbplatsen. Ta bort gammal information, ändra fel information, se till att endast korrekt information finns och att alla sidor fungerar.</p>	B19, B21
<p><b>Å16</b> Klarlägg en standard som sedan införs. Informera berörd personal på ett tydligt sätt och om det anses nödvändigt så utbilda personalen om standarden/riktlinjerna för att underlätta för personalen som arbetar med webbplatsen så att alla följer samma standard.</p>	B22
<p><b>Å17</b> Se över språkfunktionen så att den fungerar korrekt.</p>	B20