

Ett informationssamhälle för alla?

Användbarhet och tillgänglighet hos statliga webbplatser



ISBN 91-7498-510-8

Tryck: Ekonomi Print AB, Stockholm 2003

Regeringen
Finansdepartementet
Näringsdepartementet

Ett informationsamhälle för alla?

Användbarhet och tillgänglighet hos statliga webbplatser

Riksrevisionsverket (RRV) har granskat hur väl ett 90-tal statliga webbplatser uppfyller statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen. Målen innebär bland annat att myndigheters elektroniska tjänster ska utformas på så sätt att inga grupper av medborgare utestängs.

Resultatet av granskningen framgår av bifogad revisionsrapport Ett informationsamhälle för alla? Där konstateras att speciellt de äldre, invandrare och funktionshindrade har svårt att utnyttja de elektroniska tjänsterna fullt ut, på grund av webbplatsernas bristande anpassning till dessa gruppers behov och förutsättningar. Även övriga användare får problem med många myndigheters webbplatser.

Rapporten har överlämnats till de 92 webbägare som granskats, framför allt statliga myndigheter och bolag, samt Statskontoret. För samtliga webbplatser som granskats bifogas testprotokoll, där det framgår på vilka punkter respektive webbplats brister.

Rapporten behandlar även vissa frågor rörande statsmakternas ansvar för införandet av den elektroniska förvaltningen. Rapporten överlämnas därför även till Finansdepartementet och Näringsdepartementet.

Direktör Christina von Greyerz har beslutat i detta ärende. Föredragande har varit revisionsdirektör Eric Gandy. Revisionschef Rutger Banefelt och avdelningsdirektör Lina Jacobsson har medverkat i den slutliga handläggningen.

Christina von Greyerz

Eric Gandy

Enligt sändlista

Ett informationsamhälle för alla?

Användbarhet och tillgänglighet hos statliga webbplatser

Riksrevisionsverket (RRV) har granskat hur väl ett 90-tal statliga webbplatser uppfyller statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen. Målen innebär bland annat att myndigheters elektroniska tjänster ska utformas på så sätt att inga grupper av medborgare utestängs.

Resultatet av granskningen framgår av bifogad revisionsrapport Ett informationsamhälle för alla? Där konstateras att speciellt de äldre, invandrare och funktionshindrade har svårt att utnyttja de elektroniska tjänsterna fullt ut, på grund av webbplatsernas bristande anpassning till dessa gruppers behov och förutsättningar. Även övriga användare får problem med många myndigheters webbplatser.

Rapporten överlämnas till samtliga berörda webbägare samt Statskontoret, som har regeringens uppdrag att utveckla 24-timmarsmyndigheten. För samtliga webbplatser som granskats bifogas testprotokoll, där det framgår på vilka punkter respektive webbplats brister.

I rapporten behandlar RRV även vissa frågor rörande statsmakternas ansvar för införandet av den elektroniska förvaltningen. Rapporten överlämnas därför även till Finansdepartementet och Näringsdepartementet.

RRV:s verksamhet övergår från och med den 1 juli 2003 till den nya myndigheten Riksrevisionen. RRV hemställer att ansvariga webbägare enligt sändlistan senast den 1 december 2003 inkommer till Riksrevisionen med skriftlig redogörelse för de åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas med anledning av revisionsrapporten. Några webbägare som har ingått i RRV:s undersökning omfattas inte av RRV:s revisionsmandat utan har deltagit frivilligt. Vilka dessa webbägare är framgår av sändlistan. Till dessa överlämnas rapporten för kännedom.

Direktör Christina von Greyerz har beslutat i detta ärende. Föredragande har varit revisionsdirektör Eric Gandy. Revisionschef Rutger Banefelt och avdelningsdirektör Lina Jacobsson har medverkat i den slutliga handläggningen.

Christina von Greyerz

Eric Gandy

Sändlista

Myndigheter och bolag som omfattas av RRV:s mandat och som ska svara på rapporten

Webbägare	Webbadress
Allmänna reklamationsnämnden	www.arn.se
Arbetsmarknadsstyrelsen	www.ams.se
Arbetsmiljöverket	www.av.se
Barnombudsmannen	www.bo.se
Boverket	www.boverket.se
Brottsoffermyndigheten	www.brottsoffermyndigheten.se
Centrala studiestödsnämnden	www.csn.se
Domstolsverket	www.dom.se
Etnografiska museet	www.etnografiska.se
Fiskeriverket	www.fiskeriverket.se
Försäkringskassan	www.forsakringskassan.se
Glesbygdsverket	www.glesbygdsverket.se
Handikappombudsmannen	www.handikappombudsmannen.se
Historiska museet	www.historiska.se
Hjälpmedelsinstitutet	www.hi.se
Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd	www.hsan.se
Högskolan Kristianstad	www.hkr.se
Högskolan på Gotland	www.hgo.se
Högskoleverket	www.hsv.se
Högskoleverket	www.studera.nu
Integrationsverket	www.integrationsverket.se
Jämställdhetsombudsmannen	www.jamombud.se
Kammarkollegiet	www.kammarkollegiet.se
Kemikalieinspektionen	www.kemi.se
Konkurrensverket	www.konkurrensverket.se
Konsumentverket	www.konsumentverket.se
Kriminalvårdsstyrelsen	www.kvv.se
Krisberedskapsmyndigheten	www.krisberedskapsmyndigheten.se
Kungl. Biblioteket	www.kb.se
Kustbevakningen	www.kustbevakningen.se
Lantmäteriverket	www.lantmateriet.se
Livsmedelsverket	www.slv.se
Luftfartsverket	www.lfv.se
Luleå tekniska universitet	www.luth.se
Läkemedelsverket	www.mpa.se
Länsstyrelsen Dalarnas län	www.w.lst.se
Länsstyrelsen Kalmar län	www.h.lst.se
Länsstyrelsen Norrbottens län	www.bd.lst.se
Länsstyrelsen Skåne län	www.m.lst.se
Länsstyrelsen Stockholms län	www.ab.lst.se
Länsstyrelsen Västerbottens län	www.ac.lst.se
Länsstyrelsen Västra Götalands län	www.o.lst.se

Migrationsverket	www.migrationsverket.se
Mitthögskolan	www.mh.se
Naturhistoriska riksmuseet	www.nrm.se
Naturvårdsverket	www.naturvardsverket.se
Ombudsmannen mot etnisk diskriminering	www.do.se
Patent- och registreringsverket	www.prv.se
Post- och telestyrelsen	www.pts.se
Posten AB	www.posten.se
Premiepensionsmyndigheten	www.ppm.nu
Riksantikvarieämbetet	www.raa.se
Riksförsäkringsverket	www.rfv.se
Riksgäldskontoret	www.rgk.se
Rikspolisstyrelsen	www.polisen.se
Riksskatteverket	www.rsv.se
Riksåklagaren	www.aklagare.se
Rättshjälpsmyndigheten	www.rhm.dom.se
Rättsmedicinalverket	www.rmv.se
Sjöfartsverket	www.sjofartsverket.se
Skogsstyrelsen	www.svo.se
Smittskyddsinstitutet	www.smittskyddsinstitutet.se
Socialstyrelsen	www.sos.se
Statens folkhälsoinstitut	www.fhi.se
Statens institutionsstyrelse	www.stat-inst.se
Statens jordbruksverk	www.sjv.se
Statens kulturråd	www.kulturradet.se
Statens räddningsverk	www.srv.se
Statens sjöhistoriska museer	www.sshm.se
Statens skolverk	www.skolverket.se
Statistiska centralbyrån	www.scb.se
Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete	www.sida.se
Svenska institutet	www.si.se
Sveriges meteorologiska och hydrologiska institut	www.smhi.se
Talboks- och punktskriftsbiblioteket	www.tpb.se
Tullverket	www.tullverket.se
Ungdomsstyrelsen	www.ungdomsstyrelsen.se
Universitetet Göteborg	www.gu.se
Universitetet Linköping	www.liu.se
Universitetet Lund	www.lu.se
Universitetet Stockholm	www.su.se
Universitetet Umeå	www.umu.se
Universitetet Uppsala	www.uu.se
Utlänningsnämnden	www.un.se
Verket för högskoleservice	www.vhs.se
Vägverket	www.vv.se
Statskontoret	

Övriga webbägare för kännedom

Webbägare	Webbadress
Apoteket AB	www.apoteket.se
Regeringskansliet	www.regeringen.se
Riksdagen	www.riksdagen.se
SJ AB	www.sj.se
Sveriges Radio AB	www.sr.se
Sveriges Television AB	www.svt.se

Innehållsförteckning

<i>Sammanfattning</i>	11
1 <i>Varför en granskning av statliga webbplatser?</i>	15
1.1 Motiv för granskningen	15
1.2 Inriktningen av granskningen	15
1.3 Granskningens uppläggning	16
1.4 Läsanvisning	17
2 <i>Är statliga webbplatser användarvänliga?</i>	19
2.1 Medborgaren och Internet	19
2.2 Det är svårt att navigera på statliga webbplatser	20
2.3 Det tar lång tid att öppna webbplatserna	24
2.4 Generellt är språket på statliga webbplatser begripligt	25
2.5 Få klagar på statliga webbplatser	27
2.6 Användarna får gehör för sina synpunkter	28
2.7 Slutsatser	29
3 <i>Är statliga webbplatser anpassade för funktionshindrade?</i>	31
3.1 Funktionshindrade och Internet	32
3.2 Statliga webbplatser är svårtillgängliga för funktionshindrade	32
3.3 Webbplatser påverkar funktionshindrade på olika sätt	36
3.4 Dålig anpassning för synskadade	37
3.5 Problem för funktionshindrade med assisterande teknologier	38
3.6 Slutsatser	39
4 <i>Är statliga webbplatser anpassade för invandrare?</i>	42
4.1 Invandrare och Internet	42
4.2 De flesta myndigheter underlättar för invandrare	43
4.3 Översättning är det vanligaste sättet att anpassa webbplatsen	44
4.4 Begreppsförklaringar används i liten utsträckning	45
4.5 Myndigheter ser inte invandrare som en speciell målgrupp.	45
4.6 Stora skillnader på vad som översätts	45
4.7 Slutsatser	47
5 <i>Är statliga webbplatser anpassade för äldre?</i>	50
5.1 De äldre och Internet	50
5.2 Ålderskriterier uppfylls inte av webbplatserna	51

5.3	Funktioner som underlättar för de äldre _____	53
5.4	Funktioner som gör det svårare för äldre _____	54
5.5	Webbplatsernas layout ställer till problem för äldre _____	54
5.6	Äldres behov ägnas lite intresse _____	56
5.7	Slutsatser _____	56
6	<i>Hur arbetar myndigheterna med sina webbplatser?</i> _____	58
6.1	Myndigheterna och Internet _____	58
6.2	Myndigheter utestänger medborgare utan tillgång till Internet _____	58
6.3	Syftet med statliga webbplatser är otydligt _____	60
6.4	Stöd efterfrågas för arbetet med de egna webbplatserna _____	62
6.5	Låg myndighetskänsla på många statliga webbplatser _____	63
6.6	Slutsatser _____	64
7	<i>Uppnås målen med den elektroniska förvaltningen?</i> _____	66
7.1	En förvaltning i demokratins tjänst _____	66
7.2	Den digitala klyftan ökar och effektiviteten kan drabbas _____	69
7.3	Andra kontaktvägar riskerar att trängas undan _____	69
7.4	Dåligt utformade webbplatser är ett problem för användare _____	70
8	<i>RRV:s rekommendationer</i> _____	72
8.1	Ansvar för den elektroniska förvaltningen behöver förtydligas _____	72
8.2	Statsmakterna måste ta ett strategiskt ansvar _____	72
8.3	Ansvar för att ställa krav på webbplatser måste klargöras _____	73
8.4	Ansvarig måste utses för stöd till webbägare _____	73
8.5	Webbägarna måste ta sitt ansvar för tillgängligheten _____	74
8.6	Stöd till de medborgare som saknar tillgång till Internet _____	74
	<i>Begreppsförklaringar</i> _____	76

Sammanfattning

Riksrevisionsverkets granskning av den elektroniska förvaltningen

Hur väl är statliga myndigheters webbplatser anpassade till medborgarens behov och förutsättningar?

Det är denna fråga som varit utgångspunkt för vår granskning av sammanlagt 92 webbplatser hos statliga myndigheter och ett antal statliga bolag. Syftet har varit att bedöma hur målen för den elektroniska förvaltningen fallit ut i praktiken.

Vi har testat statliga webbplatser mot samtliga krav som ställs i den internationella standarden för tillgänglighet för funktionshindrade. I sin vägledning för webbplatser ansluter sig Statskontoret till dessa krav, dels i form av rekommendationer, dels som råd. De krav som Statskontoret anger som rekommendationer är en grundförutsättning för att det överhuvudtaget ska vara möjligt för stora grupper av funktionshindrade att komma in på en webbplats. Granskningen visar att inte en enda statlig webbplats uppfyller Statskontorets rekommendation eller gällande internationella standards. Det finns dock stora variationer mellan hur pass tillgängliga olika myndigheters webbplatser är. De enskilda myndigheternas resultat i vårt test av tillgänglighet framgår av ett testprotokoll för respektive myndighet.

Ser man den statliga förvaltningen som en sammanhängande enhet, är det viktigaste användarproblemet bristen på enhetlighet. Det innebär att besökaren tvingas lära sig nya strukturer, menyer, länkplaceringar och funktioner på i stort sett varje webbplats, vilket drabbar alla användare men i synnerhet vissa funktionshindrade, äldre och de som saknar datorvana.

Ett övergripande mål för den elektroniska förvaltningen, framför allt inom ramen för begreppet 24-timmarsmyndighet, är att förenkla och förbättra samhällsservicen till medborgare. Detta utgör en central del i regeringens förvaltningspolitiska program. Krav ställs på de statliga myndigheterna att deras elektroniska tjänster utformas på ett sådant sätt att inga grupper av medborgare utestängs samt att befintliga kontaktkanaler till förvaltningen ska vara kvar.

Granskningen har utgått från etablerade användarkrav men fokuserar på ett antal grupper i samhället som i högre grad riskerar att hamna utanför den elektroniska förvaltningen. Det gäller funktionshindrade, invandrare och äldre.

Vad har vi kommit fram till?

Funktionshindrade, invandrare och äldre skulle kunna ha stor nytta av elektroniska tjänster om dessa anpassades efter deras behov. Vår granskning visar att dessa medborgare står inför många problem när de vill använda statliga myndigheters webbplatser - problem som även andra användare drabbas av.

Hur ser problemen ut för olika medborgargrupper?

För att undersöka detta har vi utgått ifrån de olika gruppernas egna krav på hur en användarvänlig och tillgänglig webbplats bör utformas. Granskningen visar att flertalet statliga webbplatser inte uppfyller medborgarnas krav, vilket gör att de inte kan utnyttja de elektroniska tjänsterna fullt ut.

Det finns många olika sorters funktionshinder och för vissa grupper funktionshindrade är det mycket besvärligt att använda statliga webbplatser. En orsak är dålig struktur och bristande navigeringsmöjligheter, vilket är vanligt på webbplatserna. Det drabbar människor med inlärnings- samt läs- och skrivsvårigheter. Webbplatsernas länknamn, grafik och bilder är inte heller anpassade till de synskadades tekniska hjälpmedel, exempelvis talsyntes. Information publiceras dessutom ofta i format som inte kan användas av funktionshindrade. Problemen för funktionshindrade har således stor spännvidd.

Invandrare vill ha aktuell basinformation på begriplig svenska på de statliga webbplatserna. Förklaringar på svåra begrepp samt information om hur de kan kontakta myndigheten på de vanligaste invandrar språken är andra krav som framförts. Vår granskning har visat att det är ovanligt att statliga webbplatser uppfyller dessa krav. Översättningar förekommer däremot ofta, vanligast är information på engelska. Informationen på engelska är vanligtvis mycket utförligare än på andra språk. Vilken typ av information som översätts, hur mycket som översätts och till vilka språk skiljer sig dock kraftigt åt mellan de olika webbplatserna. Var användaren hittar information på olika språk varierar också - det finns ingen enhetlig symbol eller plats för detta på statliga webbplatser.

Många äldre har svårt med precisionskrävande rörelser. Det betyder att de kan ha problem att klicka på länkar som ligger tätt intill varandra eller alltför små knappar. Sådana länkar och knappar är vanliga på statliga webbplatser, liksom scrollning som ställer krav på bra ögon/hand koordination. Många äldre får med stigande ålder en viss synnedsättning och behöver därför kunna förstora textstorleken på webbplatser. På en övervägande del av de webbplatser vi granskat saknas denna möjlighet.

I den internationella standard som anger tillgänglighetskrav för funktionshindrade, finns ett antal kriterier som även är relevanta för äldre Internetanvändare. Vi har testat webbplatserna mot dessa krav och resultatet är nedslående. Väldigt få av kraven uppfylls av dagens statliga webbplatser. De äldre är en stor och växande grupp i samhället, speciellt äldre äldre. Denna grupp har sämst tillgång till Internet av alla och brottas dessutom med webbplatser som inte är anpassade efter deras behov. Detta kan hänga samman med det faktum att få myndigheter har konsulterat äldre när de har byggt sina webbplatser.

Sammanfattningsvis är det svårt för många funktionshindrade, invandrare och äldre att använda statliga webbplatser. Övriga har det lättare, men inte heller för dem är det problemfritt. Informationen på webbplatserna är ofta mycket omfattande och tillsammans med en otydlig struktur och stora brister i navigeringstekniken blir det svårt att hitta. Detta är det vanligaste klagomålet som kommer in till myndigheterna. Generellt sett är språket på webbplatserna begripligt, men endast för den som har goda kunskaper i svenska.

Vad behöver göras?

Riksrevisionsverkets huvudslutsats är att användar- och tillgänglighetsperspektivet inte har fått tillräckligt uppmärksamhet vid utbyggnaden av den elektroniska förvaltningen. Det innebär i sin tur att stora medborgargrupper inte kan dra nytta av de många nya elektroniska tjänsterna som myndigheter numera erbjuder. Myndigheterna kan inte heller tillgodogöra sig rationaliserings- och effektiviseringsvinsterna av sina investeringar i sådana tjänster, om dessa inte används fullt ut.

Myndigheternas webbplatsutveckling har hittills koncentrerats på att tillhandahålla funktionalitet och innehåll. Men detta är av begränsat värde om medborgarna inte kan hitta funktionerna och innehållet eller inte klarar av att utnyttja dem. Riksrevisionsverket menar att användarperspektivet därför måste ges högre prioritet och därmed genomsyra hela den elektroniska förvaltningen, om statsmakternas mål ska kunna uppnås. Det krävs åtgärder på olika nivåer för att komma till rätta med användarproblemen. Idag saknas en sammanhållen strategi för den elektroniska förvaltningen. Vilka användar- och tillgänglighetskrav som ska ställas på myndigheternas webbplatser finns inte heller reglerat. Idag finns enbart frivilliga rekommendationer från Statskontoret. Någon ansvarig för att formulera kraven och se till att dess följs finns inte utsedd, ej heller vem som ska bistå myndigheterna med stöd vid utformning av sina webbplatser. Myndigheter har sällan något särskilt syfte eller någon policy för sin webbplats. Riksrevisionsverket menar att det är en viktig strategisk fråga för myndighetsledningen. Att åtgärda bristerna är inte främst en fråga om resurser utan om insikter i användarnas förutsättningar.

Det här föreslår Riksrevisionsverket

Riksrevisionsverket menar att åtgärder behövs längs hela kedjan från statsmakterna till de enskilda myndigheterna för att komma till rätta med de användar- och tillgänglighetsproblem som granskningen påvisat. I korthet föreslår Riksrevisionsverket att:

- ♦ **Statsmakterna måste ta ett strategiskt ansvar för den elektroniska förvaltningen**
Det finns ett antal frågor där det krävs övergripande strategiska ställningstaganden för att säkerställa målen för den elektroniska förvaltningen. Denna strategi bör utgå från förvaltningen i sin helhet och genomsyras av ett användarperspektiv. Riksrevisionsverket har dessutom pekat på olika målkonflikter, såsom konflikten mellan den rationalisering som de elektroniska tjänsterna skulle leda till och kravet på att befintliga icke elektroniska tjänster samtidigt ska vara kvar. Här behövs ett klagörande från statsmakternas sida på hur myndigheterna bör agera.
- ♦ **Ansvar för att ställa krav på webbplatser måste klargöras**
Tydliga krav måste ställas på hur statliga webbplatser ska utformas för att bli tillgängliga för alla medborgare. Vem som har ansvar för att säkerställa att kraven följs behöver också klarläggas.
- ♦ **Stöd till medborgare som saknar tillgång till Internet bör ingå i de strategiska övervägandena**
Det finns stora medborgargrupper som idag saknar tillgång till Internet och därmed riskerar att helt hamna utanför den elektroniska förvaltningen. Riksrevisionsverket menar att hur samhället ska stödja dessa grupper är en viktig strategisk fråga som omfattar flera olika vägval. Här finns behov av ett klarläggande av vilken strategi statsmakterna ska följa.
- ♦ **Ansvarig måste utses för stöd till webbägare**
Det bör finnas en funktion dit myndigheter kan vända sig och få stöd med frågor som rör webbplatsens tillgänglighet och användarvänlighet samt de många problem som speciellt små och mindre myndigheter har med sina webbplatser. Detta har stor betydelse för medborgarna och bör ges hög prioritet.

- ◆ **Webbägarna måste ta sitt ansvar**

Riksrevisionsverkets granskning visar att det finns stora brister i användaranpassningen av i princip alla webbplatser som undersökts. Granskningen visar också tydligt var dessa brister finns hos de olika webbplatserna. Berörda myndigheter bör snarast rätta till dessa brister för att därmed bidra till att uppfylla statsmakternas mål.

1 Varför en granskning av statliga webbplatser?

1.1 Motiv för granskningen

Ett övergripande mål med statens satsning på en elektronisk förvaltning, framför allt inom ramen för begreppet 24-timmarsmyndighet, är att förenkla och förbättra samhällsservicen till medborgare. Detta utgör en central del i regeringens Förvaltningspolitiska Program¹. För de statliga myndigheterna ställs krav på att de elektroniska tjänsterna utformas på ett sådant sätt att inga grupper av medborgare utestängs samt att befintliga kontaktkanaler till förvaltningen ska vara kvar.

Syftet med den här granskningen är att följa upp hur myndigheterna i praktiken har uppfyllt dessa krav. Den enskilda medborgaren ligger i fokus. Vi vill se vilka konsekvenser statens satsning på en elektronisk förvaltning har fått för medborgaren hittills. Här har vi identifierat ett antal potentiella risker:

- ♦ att vissa grupper av medborgare utestängs från utvecklingen och därmed får svårare i sina kontakter med förvaltningen, det vill säga den så kallade digitala klyftan
- ♦ att myndigheternas webbplatser inte anpassas till medborgarnas behov och förutsättningar, det vill säga webbplatsernas tillgänglighet och användbarhet
- ♦ att andra kanaler för medborgarnas kontakter med förvaltningen inte utvecklas utan snarare läggs ned, det vill säga risk för undanträngning.

Granskningen har i första hand inriktats på webbplatsernas användbarhet. Webbplatsen fungerar som ingång till myndighetens elektroniska tjänster och så gott som alla statliga myndigheter och bolag har numera en egen webbplats. Om inte webbplatsen är anpassad till användarnas olika behov och förutsättningar, kommer dessa inte att kunna utnyttja de elektroniska tjänsterna. Därmed finns en risk att utfallet av myndigheternas investeringar i elektroniska tjänster blir mindre än väntat samtidigt som alla medborgargrupper inte kan ta del av de nya tjänsterna.

1.2 Inriktningen av granskningen

I granskningen har vi utgått från revisionsfrågan:

Hur väl är statliga myndigheters webbplatser anpassade till medborgarens behov och förutsättningar?

Av den övergripande revisionsfrågan följer ett antal delfrågor. En första grupp av sådana frågor handlar om vilka syften myndigheterna har med sina webbplatser.

- ♦ Har myndigheterna policies och strategier för sina webbplatser?
- ♦ Har myndigheterna skaffat sig en bild av sina målgrupper samt hur de ska nå ut till dessa via Internet?

¹ En förvaltning i demokratins tjänst – ett handlingsprogram, 2000, och Regeringens skrivelse 2000/01:151 Regeringens förvaltningspolitik

- ♦ Har myndigheterna marknadsfört sina webbplatser för att få fler medborgare att använda deras elektroniska tjänster?

Vi har valt att fokusera på vissa grupper av medborgare som vi bedömer i högre grad riskerar att hamna utanför utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. De grupper vars situation vi speciellt har studerat är funktionshindrade, invandrare och äldre. Det rör sig om stora grupper medborgare som ofta har behov av kontakt med myndigheterna. Delfrågorna avseende dessa grupper är:

- ♦ Har myndigheterna den kunskap som behövs för anpassning av webbplatsen till sina målgrupper och har de tagit reda på dessa gruppers speciella behov och förutsättningar?
- ♦ Har myndigheterna anpassat sina webbplatser och elektroniska tjänster till alla medborgares behov och förutsättningar?

Med medborgarnas behov avser vi sådana som härrör från deras specifika egenskaper, exempelvis kan personer med motoriska- och synproblem ha behov av webbplatser som inte kräver stor precision vid navigering.

När det gäller risken att de etablerade kontaktvägarna som besök, telefon och brev trängs undan av de elektroniska tjänsterna, är vår fråga:

- ♦ Drar myndigheterna ned på sina befintliga kontaktvägar i samband med satsningen på webbplatsen?

Om svaret på denna delfråga är ja, så innebär det i praktiken att de medborgare som har tillgång till Internet får bättre service än de som är hänvisade till de vanliga kontaktvägarna. Samtidigt, ju fler som använder Internet för att utnyttja myndigheternas elektroniska tjänster, desto mindre resurser krävs det för att upprätthålla befintliga kontaktvägar och manuella tjänster.

1.3 Granskningens uppläggning

Granskningens utgångspunkt är att jämföra ett användarperspektiv med myndigheternas bild av hur de arbetar med sina webbplatser. Myndigheterna har lämnat sin bild genom att besvara en webbenkät på cirka 65 frågor. Användarperspektivet har vi kartlagt genom att testa webbplatserna enligt de krav som olika användargrupper ställer. Användarkraven bygger på djupintervjuer med användargrupper, internationella standards och officiella rekommendationer.

Det är vanligt att webbägare bygger om sina webbplatser. Det innebär att vissa webbplatser kan ha byggts om eller ersatts av nya webbplatser efter det att våra tester genomfördes. I testprotokollen anges därför det datum då webbplatsen testades.

Granskningen har avgränsats till sammanlagt 92 statliga webbplatser hos myndigheter och ett mindre antal statliga bolag. I rapporten använder vi fortsättningsvis begreppet myndighet men avser då både myndigheter och statliga bolag. Vi har främst inriktat oss på de myndigheter som har direktkontakter med enskilda medborgare eller vars verksamhet på annat sätt har större direkt betydelse för dessa.

Revisionsobjekten är förutom de myndigheter som ansvarar för respektive webbplats även

Statskontoret, som har i uppdrag ”att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter genom att tillsammans med myndigheterna utveckla och tillhandahålla metoder, vägledningar och avtal samt initiera och genomföra samverkansprojekt.”²

1.4 Läsanvisning

Denna rapport redovisar den samlade bilden av de 92 undersökta webbplatserna. Iakttagelserna är uppdelade i fem kapitel rörande webbplatsernas generella användarvänlighet, anpassning för funktionshindrade, invandrare respektive äldre samt myndigheternas arbete med sina webbplatser. Våra slutsatser sammanfattas i kapitel 7 och rekommendationer ges i kapitel 8.

Denna version innehåller endast rapporttexten, missiv samt en förteckning med begreppsförklaringar. Inga bilagor ingår, utan dessa återfinns endast i CD-versionen. Bilagorna kan även beställas från Riksrevisionsverkets publikationsservice.

De bilagor som återfinns på CD:n är grupperade enligt nedan:

- ◆ **Enskilda myndigheters resultat:** Varje myndighets granskningsresultat har sammanställts i en Excelbok. Där återfinns myndighetens enkätsvar samt utfallet av de båda granskningarna i form av två testprotokoll. Syftet med att göra testresultaten tillgängliga är i första hand att återföra information till berörda myndigheter.
- ◆ **Resultatsammanställningar:** Sammanställning av enkätsvar, samt resultat från granskningarna av funktionshindrades krav och allmänna, invandrare och äldrekraven. Öppningstider för varje webbplats redovisas.
- ◆ **Granskade webbplatser:** Förteckning över de myndigheter och webbplatser som ingått i granskningen.
- ◆ **Metoder:** En översikt över de metoder som använts i granskningen samt de konsulter som anlits.
- ◆ **Utskriftsversion:** Rapporttexten i olika format

CD:n följer den internationella standarden för tillgänglighet för funktionshindrade.

² Uppdrag att främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter, regeringsbeslut 2001-06-07

2 Är statliga webbplatser användarvänliga?

De statliga webbplatsernas allmänna användarvänlighet kan sammanfattas i följande punkter:

- ♦ **Det är svårt att navigera på många statliga webbplatser**
- ♦ **Webbplatsernas öppningstider ligger långt över gällande normer**
- ♦ **För svensktalande är språket på statliga webbplatser begripligt, men inte för den som saknar goda kunskaper i svenska**
- ♦ **Klagomålen på statliga webbplatser är få. Det vanligaste klagomålet är att användarna inte hittar den information de söker**
- ♦ **De flesta myndigheter har ändrat sina webbplatser med anledning av synpunkter från användare**

Hur ska en användarvänlig webbplats se ut? De krav som statsmakterna ställer på statliga webbplatser och som vi utgår ifrån i granskningen är :

- ♦ Att ”se till att de elektroniska tjänsterna utformas och tillhandahålls på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utestänger grupper av medborgare”, det vill säga det ska vara ett IT-samhälle för alla
- ♦ Att webbplatsen ska följa de rekommendationer och råd som anges i Statskontorets vägledning 24-timmarswebben, bland annat om utseende, funktion och tillgänglighet

Dessa användarkrav gäller alla men blir speciellt viktigt för funktionshindrade, invandrare och äldre. Dessa grupper ställer ytterligare krav på webbplatsernas utformning, utifrån sina egna behov och förutsättningar. Se vidare kapitel 3-5.

2.1 Medborgaren och Internet

SCB har undersökt hur pass vanligt det är med Internetanvändning³. Undersökningen visar att det är nästan lika vanligt att använda Internet (71 procent) som dator (76 procent). Användningen bland kvinnor är något lägre än bland män. Ungdomar i åldern 16-24 år är de flitigaste användarna (97 procent) medan andelen i åldersgruppen 65-74 år är 20 procent. Ungefär en tredjedel använder Internet varje dag, män i större utsträckning än kvinnor. Ju högre utbildning, ju flitigare Internetanvändare framgår det också av SCB:s undersökning.

Då det gäller myndighetskontakter visar SCB:s undersökning ett liknande mönster. Pensionärer och personer med lägre utbildning använder Internet i mindre utsträckning för myndighetskontakter. Dessa är vanligast hos män i åldersgruppen 25-44 år med eftergymnasial utbildning, där hälften använder Internet för sådana kontakter.

Internetanvändare är således en mycket heterogen grupp i samhället, allt från experter till noviser, erfarna till ovana. Tillgång till och användning av Internet varierar beroende på kön, ålder och utbildningsnivå. Statliga webbplatser ska enligt statsmakterna kunna användas av alla,

³ Privatpersoners användning av dator och Internet 2002, SCB, 28 januari 2003. Undersökningen avser befolkningen i åldern 16-74 år.

vilket ställer särskilda krav på hur webbplatserna utformas. Oavsett hur avancerade elektroniska tjänster som finns har dessa begränsad nytta om stora användargrupper inte kan utnyttja tjänsterna.

2.2 Det är svårt att navigera på statliga webbplatser

En tredjedel av myndigheterna uppger att de har granskat sin webbplats mot Statskontorets vägledning⁴. Vad detta innebär är oklart då vägledningen består av allmänt hållna rekommendationer och råd. För vår granskning har vi gjort om vägledningens rekommendationer angående användarvänlighet till ett testprotokoll som sedan använts för att testa de statliga webbplatserna.

Vi har granskat vilken form av stöd som finns för navigering. Se diagram 2.1 nedan. Där framgår bland annat att en fjärdedel av webbplatserna inte innehåller något stöd för navigering medan övriga har valt olika sätt att hjälpa användarna att navigera på webbplatsen.

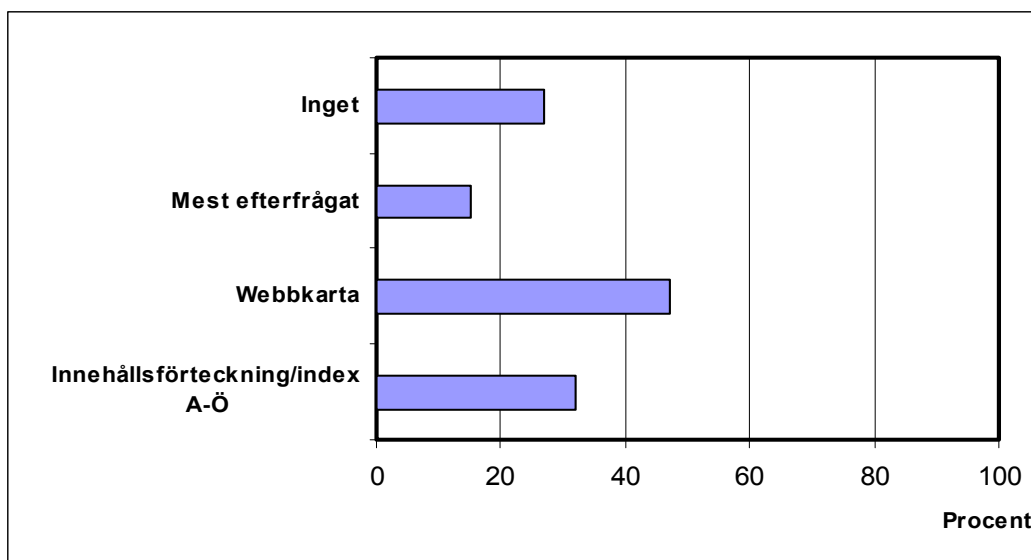


Diagram 2.1 Vilket stöd finns för navigering?

Samtidigt finns en hel del andra funktioner på webbplatserna som bör underlätta för användaren att hitta rätt, vilket framgår av diagram 2.2.

⁴ Statskontorets vägledning publicerades i juni 2002 och vår enkät genomfördes i oktober samma år.

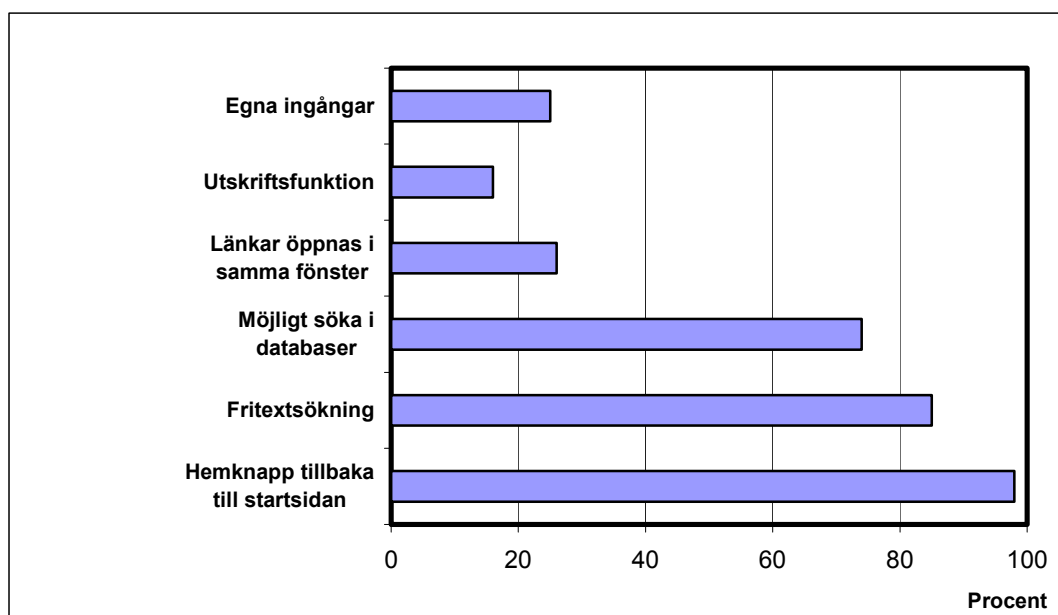


Diagram 2.2 Bra funktioner för användaren

Egna ingångar är ett sätt att underlätta för användaren i de fall det finns tydliga och avgränsade målgrupper. På exempelvis universitetens webbplatser är särskilda ingångar för studenter vanliga. Men de flesta webbplatserna saknar denna möjlighet.

Många myndigheter använder webbplatsen för att sprida information som är avsedd för utskrift. Detta material är ofta i ett annat format än HTML. Pdf-filer är vanligt förekommande. Över 90 procent av myndigheterna och bolagen kräver att användarna installerar speciell programvara för detta, men bara 64 procent har en länk för att hjälpa användarna att hämta hem nödvändig programvara.

Att länkar öppnas i samma fönster underlättar för de användargrupper som har svårt att hantera flera öppna fönster samtidigt, till exempel äldre och funktionshindrade. Detta finns med som en rekommendation i Statskontorets vägledning. De flesta myndigheter och bolag öppnar dock såväl interna som externa länkar i nya fönster och då utan särskild markering. Många vana Internetanvändare föredrar att externa länkar öppnas i nya fönster och därmed lätt kan stängas ned. Det här är ett exempel på när olika krav från olika användargrupper står i konflikt med varandra.

Fritextsökning och hemknapp tillbaka till startsidan är bra funktioner för användaren och dessa finns på över 80 procent av webbplatserna. Understrykningar i text när det inte är fråga om länkar har alla myndigheter undvikit, vilket är bra. Enda undantaget är *Vägverket*.

Statliga myndigheter markerar länkar på många olika sätt, vilket kan vara förvirrande för användare som går in på flera myndigheters webbplatser, se diagram 2.3. Det är också vanligt att myndigheter är inkonsekventa i sitt val av länkmarkeringar, det vill säga de blandar olika typer av länkmarkeringar på webbplatsen.

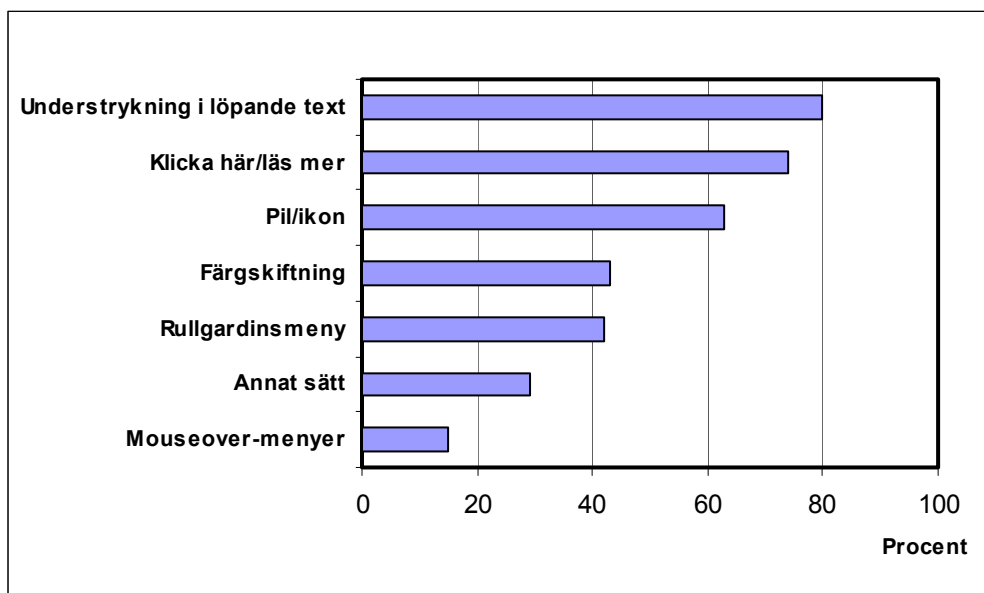


Diagram 2.3 Hur är länkar markerade?

Klagomål riktas ibland mot länkar som inte fungerar. Vi har därför testat tre slumpvis valda länkar på varje webbplats. Samtliga testade länkar fungerade på 86 procent av webbplatserna.

En samlad bedömning och betygssättning av hur väl navigeringen fungerar på webbplatserna har ingått i våra tester. Resultaten framgår av diagram 2.4 nedan.

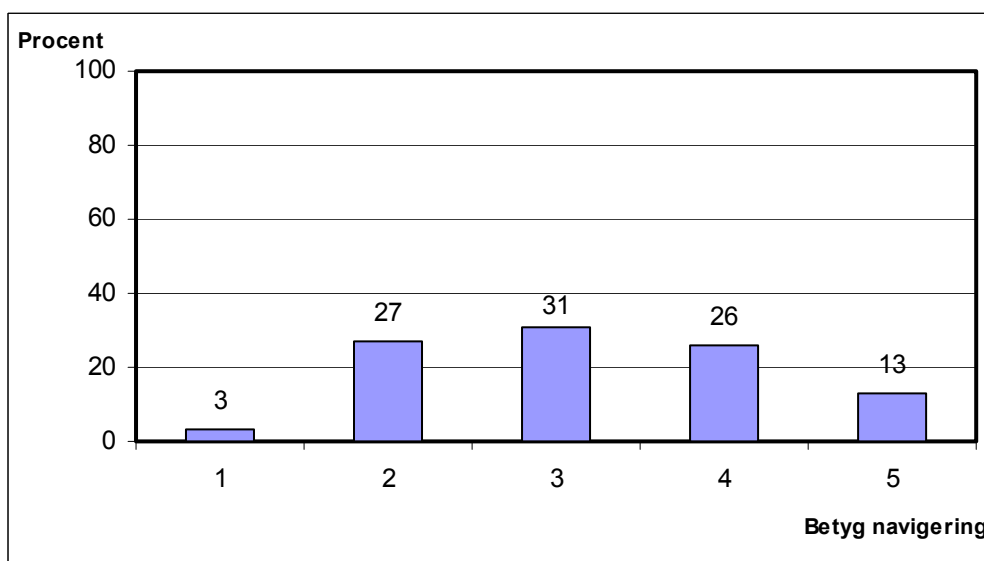


Diagram 2.4 Betyg på navigering

Diagrammet visar att en tredjedel av webbplatserna får betyget 1 eller 2, det vill säga klart underkända. Den främsta anledningen till dåliga betyg är att länkarna är för små eller ligger för nära varandra. En annan vanlig svaghet är länkarnas eller menyernas inkonsekventa utformning genom webbplatsen. Mouseovermenyer är ofta svåra att hantera, vilket drar ner betyget. Länkarnas namn eller vad som döljer sig bakom länkarna är inte heller alltid självklart för användaren. Dessutom förekommer onödiga mellansteg. I de fall där index, webbkarta eller annat stöd för navigering saknas blir det svårare för användaren att navigera på webbplatsen.

Vår granskning visar att 27 procent av webbplatserna helt saknar stöd för navigering.

Förutom betygsättning har varje webbplats som granskats fått ett omdöme. Här ges några exempel på de omdömen som lämnats rörande bristfällig navigering:

”Navigeringen är under all kritik då alfabetisk ordning ej fungerar i en meny. Denna struktur är dock genomgående på webbplatsen”. *Uppsala Universitet*

”Det är svårt att navigera på den här webbplatsen. De flesta sidor känns röriga och man får gå in i länk efter länk för att komma fram till det man söker. Det förekommer mycket onödiga mellansteg”. *Kungliga biblioteket*

”Menyn till vänster är svårklickad eftersom den består av ganska liten text och det finns ingen markering av vilket alternativ musen står över. Bildlänkar ser ut som reklam. Rubriker i länkrutorna till höger på startsidan är inte klickbara. Länkar markeras inkonsekvent och inte alltid helt tydligt. Länken "startside, webbutik" på sidan "Här kan du beställa..." leder ingenstans. Solikonen på startsidan är inte klickbar när resten av ikonerna är det.” *SMHI*

Det finns alltså ett antal typiska brister som förekommer på webbplatserna och som försvårar navigeringen, vilket delvis ligger bakom användarnas klagomål om att de har svårt att hitta det de söker. Det finns också många exempel på webbplatser med bra navigeringslösningar:

”Bra att låta "djupare" länkar i menyn ha ljusare bakgrund än de grundare som komplement till indrag i texten. Bra att man kan se vilka menyalternativ som har underrubriker i menyn och att man kommer direkt till en introduktionssida då man klickat på rubriken. Tydlig webbkarta. Länkarna är tydligt markerade med avvikande färg och understrykning vid mouseover. "Hem" och "Kontakta oss" finns hela tiden lättåtkomligt.” *Länsstyrelsen Stockholms län*

” Det finns en hjälpsida för att förstå webbsidan och hur man laddar hem olika program. Det finns en sökfunktion där man kan slå upp ord. Knappar och menyer är lättanvända konsekventa och funktionella.” *Premiepensionsmyndigheten*

” Det är lätt att navigera och ta sig till de olika sidorna. Det finns sökfunktion på de flesta sidorna. Även en länk som går till en ordbok finns på de flesta sidor. Där kan man hitta begreppsförklaringar. Mycket konsekventa och funktionella knappar och menyer.” *Riksdagen*

De flesta statliga webbplatser innehåller stora mängder information. På exempelvis universitetens webbplatser finns det 100 000 – tals sidor. Detta ligger i linje med statsmakternas mål att all information som kan läggas ut på webbplatsen bör läggas ut om det är kostnadseffektivt. Mängden information, tillsammans med en ogenomtänkt eller svåröverskådlig struktur, bidrar till de många navigeringsproblem som drabbar användarna.

Det finns således stort utrymme för förbättringar, åtminstone hos den tredjedel av de webbplatser som får betyget 1 eller 2 i vår bedömning av navigeringen. Skillnaden mellan att konstruera en svårnavigerad webbplats och en som fungerar bra för användaren är enligt vår

bedömning en fråga om fokus på användarens situation, medvetenhet och kunskap, snarare än mer resurser.

2.3 Det tar lång tid att öppna webbplatserna

Enkätsvaren visar att statliga myndigheter inte ställer orimligt höga krav på användarens anslutningshastighet eller version på webbläsare. Ett fåtal myndigheter ställer dock krav på senaste version av webbläsare. Det gäller *Högskolan i Kristianstad*, *Naturvårdsverket*, *Livsmedelsverket* och *Statistiska centralbyrån*.

Trots detta är ett återkommande klagomål från användarna att webbplatserna är långsamma och tar lång tid att öppna. Detta drabbar speciellt användare med modemsanslutning, bland annat genom högre kostnader och längre väntetider.

För att undersöka detta har vi mätt öppningstiderna på samtliga webbplatser som ingår i granskningen. En lång öppningstid kan bero på en mängd olika saker, exempelvis:

- ◆ Mycket bilder och information på förstasidan
- ◆ Långsam Internetserver hos webbägaren
- ◆ Routingproblem hos webbägarens Internetleverantör
- ◆ Antal routerhopp mellan webbägare och användare
- ◆ Vilken väg ip-paketet väljer att ta
- ◆ Kapacitet hos användarens Internetleverantör

Dessa faktorer kan variera över tid och är inte statiska. Det är bara den första som webbägaren kan påverka genom webbplatsens utformning. I det test som vi har gjort har vi inte tagit hänsyn till ovanstående faktorer utan webbplatsen har endast laddats ner via en PC med modemuppkoppling. Trots dessa reservationer kan vi konstatera att vissa webbplatser öppningstider är väldigt långa, och för slutanvändaren är det trots allt detta som är viktigt.

Statskontorets rekommendation⁵ är en öppningstid på högst 15 sekunder. Endast 25 webbplatser klarade denna gräns. Det är stora variationer mellan olika webbplatser öppningstider. Se tabell 2.1 och 2.2.

Myndighet	Webbplats	Sekunder
Premiepensionsmyndigheten	www.ppm.nu	4
Allmänna reklamationsnämnden	www.arn.se	5,5
Domstolsverket	www.dom.se	6
Kemikalieinspektionen	www.kemi.se	7
Mitthögskolan	www.mh.se	7
Rättsmedicinalverket	www.rmv.se	8
Integrationsverket	www.integrationsverket.se	9,5
Verket för högskoleservice	www.vhs.se	10
Handikappombudsmannen	www.handikappombudsmannen.se	11
Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd	www.hsan.se	11,5

Tabell 2.1 Webbplatser med korta öppningstider

⁵ 24-timmarswebben. Rekommendationer och råd för 24-timmarsmyndighetens webbplatser, Statskontoret juni 2002.

De kortaste öppningstiderna låg under 10 sekunder. I denna lista finner vi myndigheter med webbplatser av varierande storlek. *Premiepensionsmyndigheten* har en förvalssida till sin webbplatsen för språkval, vilket förklarar den mycket korta öppningstiden.

Myndighet	Webbplats	Sekunder
Länsstyrelsen Norrbottens län	www.bd.lst.se	66
Riksgäldskontoret	www.rgk.se	65
Sveriges television	www.svt.se	58
Sveriges radio	www.sr.se	49,5
Luftfartsverket	www.lfv.se	46,5
Sjöfartsverket	www.sjofartsverket.se	46
Högskolan i Kristianstad	www.hkr.se	43
Regeringskansliet	www.regeringen.se	38
Kammarkollegiet	www.kammarkollegiet.se	38
Tullverket	www.tullverket.se	37,5

Tabell 2.2 Webbplatser med långa öppningstider

Totalt 67 myndigheter och bolag av 92 undersökta klarar alltså inte Statskontorets rekommendation. De tio sämsta hade öppningstider på över 30 sekunder, ett par till och med över 60 sekunder.

En orsak till långa öppningstider är bland annat mängden grafik, illustrationer och rörliga bilder på webbplatsen. Den snabbaste webbplatsens förstasida har en storlek på 8 000 k medan den långsammaste uppgår till 175 000 k, det vill säga en mycket stor skillnad. Vissa webbplatser utformning påminner mer om kommersiella företag än statliga myndigheter på grund av denna typ av utsmyckning. Detta kan dock inte förklara varför webbplatsen för *Länsstyrelsen Norrbottens län* skulle vara så mycket långsammare än andra länsstyrelser webbplatser då innehållet är i stort detsamma. Det finns minst tre länsstyrelser som klarar av att uppfylla Statskontorets norm (Kalmar, Dalarna och Skåne).

2.4 Generellt är språket på statliga webbplatser begripligt

Vårt sammanlagda betyg på begriplighet hos samtliga webbplatser framgår av diagram 2.5. Hela 49 procent av webbplatserna fick 4 eller 5 i betyg, medan ingen tilldelades en 1:a för begriplighet.

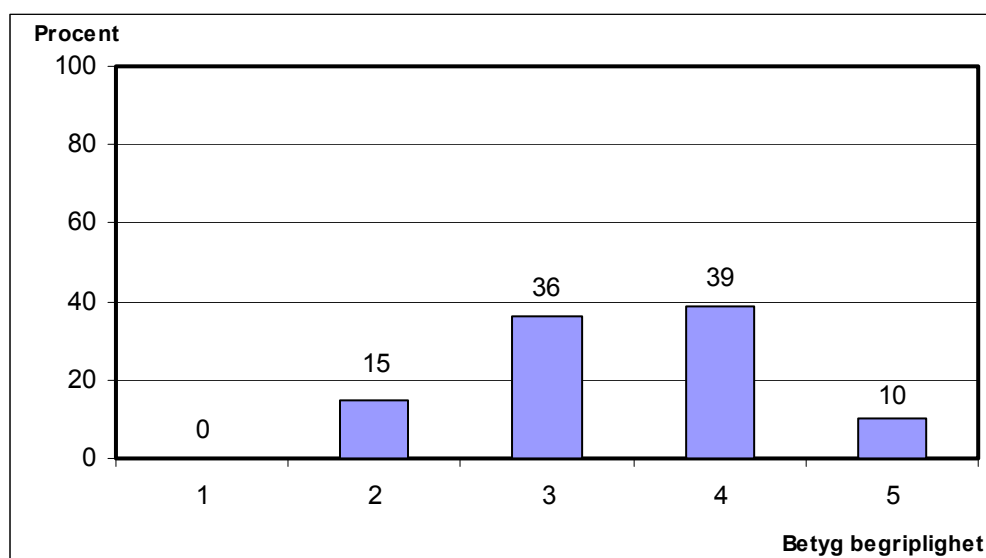


Diagram 2.5 Betyg på begriplighet

En närmare genomgång av de enskilda webbplatserna visar dock att det finns stora variationer i begriplighet mellan olika myndigheters webbplatser. Ett vanligt omdöme i vår granskning är

”Ganska lättbegripligt språk men inte för invandrare som inte har goda kunskaper i svenska språket” *Folkhälsoinstitutet*

Liknande omdömen gäller för ungefär hälften av de granskade webbplatserna. Det finns dock många webbplatser med lättbegriplig information, exempelvis:

”bra med ord/begreppsförklaringar och tydliga texter som till exempel går igenom hur man ordnar ett arbetstillstånd steg för steg” *Migrationsverket*

”kortfattade texter med ett bra, lättförståeligt och tydligt språk” *Riksantikvarieämbetet*

”begripligheten varierar efter vilken sorts information som ges – artiklar och rapporter är skrivna med fackspråk men annan information är mer lättillgänglig” *Konkurrensverket, Glesbygdsverket.*

Det finns många statliga webbplatser som fått låga betyg på grund av ett alltför krångligt och tekniskt språk, exempelvis:

”ganska svårt språk där ordboken är en extern länk och består av ganska krångliga förklaringar av termer” *Regeringskansliet*

”texter är omfångsrika och skulle må bra av att kortas ned för tydligare förståelse, mycket information är avancerad och full av fackuttryck” *Smittskyddsinstitutet*

”svårforcerat och svåröversiktligt” *Riksåklagaren*

”menyernas länkar är tydligt formulerade men kräver insikt i för myndigheten specifika termer såsom barnkonventionen. Ordförklaringar saknas och språket är inte anpassat efter intresserad allmänhet utan är främst riktat till press eller specialintresserade” *Barnombudsmannen.*

Slutligen finns vissa webbplatser med större begriplighetsproblem för den som inte är expert:

”ganska tekniskt språk används. Det finns dock en ordlista. När man söker får man välja att matcha alla ord, något av orden eller boolean, vilket är datanördsspråk” *SMHI*

”i sökfunktionen är ett sökalternativ som heter "kortkommando" markerat som standardalternativ. Det framgår inte alls vad denna funktion är till för. Om man testat att skriva in nåt i den står det "ogiltig sökning" i statusfältet på webbläsaren (inte det bästa stället att presentera resultat). Sökalternativet Internet innebär att man söker på söktjänsten Evreka, vilket inte har något med myndigheten att göra” *Kustbevakningen*

”Textmässigt är apotekets webbplats bra. Artiklarna är informativa och tydliga men kräver svensk språkförståelse. Vid "akademiskt" språk finns ordförklaring i direkt anslutning (t.ex. ...känd biverkan av disulfiram (Antabus)) men även detta kräver insikt i den medicinska världen” *Apoteket*

” Man hittar ofta ganska intetsägande förklaringar som "Fiskevård - Målet med denna verksamhet är en förbättrad fiskevård" *Fiskeriverket*

En fjärdedel av myndigheterna uppger att de har granskat sina webbplatser mot Klarspraksgruppens rekommendationer⁶. En genomgång av våra testbetyg för begriplighet visar att dessa webbplatser har betyg 3 eller högre. Undantag är *Arbetsmiljöverket*, *Naturvårdsverket* och *Regeringskansliet* som samtliga får enbart betyg 2 för begriplighet.

Sammanfattningsvis är den information som ges på statliga webbplatser i allmänhet begripligt, men inte för den som saknar goda kunskaper i svenska.

2.5 Få klagar på statliga webbplatser

Drygt hälften av myndigheterna anser att deras webbplats är lätt att använda oavsett vilken datorvana användaren har. De övriga menar att webbplatsen kräver vissa förkunskaper av användaren eller skulle behöva förbättras.

Det är ganska ovanligt att användartester genomförs regelbundet på webbplatserna. Cirka hälften av myndigheterna gjorde visserligen användartester i samband med att deras webbplatser öppnades, men drygt 80 procent av webbplatserna öppnades före år 1999. De användartester som genomfördes då har hunnit bli inaktuella. En fjärdedel av myndigheterna har inte gjort några användartester alls.

Myndigheterna säger i sina enkätsvar att få användare klagar på deras webbplatser. Det vanligaste klagomålet är att användarna inte hittar det de söker. De flesta myndigheter uppger att de har rutiner för att hantera klagomål.

Exempel på andra klagomål till myndigheterna är inaktuell information, för mycket information, plöttrig struktur samt att webbplatsen kräver mycket scrollning. Klagomålen gäller även bristande funktionalitet, bland annat problem med att ladda ner pdf-filer, inaktuella länkar, utskriftsproblem och dålig sökfunktion.

⁶ Lathund för webbskribenter, Klarspraksgruppen, Justitiedepartementet, december 2000

Det förekommer även att myndigheterna får klagomål på tekniska problem med till exempel överbelastning, driftstörningar samt långa öppnings- och nedladdningstider. Användare med äldre webbläsare kan råka ut för en del problem.

En annan sorts klagomål hänger samman med att webbplatserna inte uppfyller de förväntningar som användaren har inför besöket. Användarna efterlyser också nya tjänster och funktioner såsom interaktiva webblanketter, bilder och teckentolkning samt en samlad personalförteckning med direkttelefonnummer och utförligare information på engelska. Användarna har även synpunkter på webbplatsernas utformning.

Trots allt är det relativt ovanligt att användare hör av sig till myndigheterna och lämnar synpunkter på webbplatsen. Detta får dock ses mot bakgrund av människors obenägenhet att klaga. Studier⁷ visar att högst 4 procent av dem som drabbas av problem faktiskt klagar. Troligen är denna siffra ännu lägre för webbplatser, då besökstiden ofta är kort och det är lätt att snabbt lämna webbplatsen om man drabbas av problem eller är missnöjd av andra skäl. Denna typ av missnöje fångas inte upp av myndigheterna.

2.6 Användarna får gehör för sina synpunkter

Vi har låtit myndigheterna själva beskriva vilka åtgärder de vidtagit med anledning av synpunkter från användarna, då en sådan handling bekräftar att klagomålen i någon mån varit berättigade. Hela 92 procent av de undersökta myndigheterna uppger att de har gjort förändringar på sina webbplatser på grund av synpunkter från användare. I första hand är det funktionaliteten och strukturen som ändrats, snarare än innehållet på webbplatsen.

Det överlag vanligaste klagomålet är att det är svårt att hitta på webbplatsen. Detta återspeglas i de ändringar som webbägarna har gjort för att underlätta för användarna att hitta rätt. Exempel är förändringar i länkar, sökmotor, struktur, navigering samt att vissa målgrupper fått egna ingångar till webbplatsen. Webbplatsens utformning, bland annat grafik, färger, typsnitt, bakgrund och länkmarkeringar, justeras för att underlätta för användarna.

Förändringar av mer teknisk karaktär förekommer också, till exempel att ta bort Javascript. Pdf-filer har både lagts till och tagits bort för att förenkla för användaren, frames och style sheets har ändrats och webbplatsen har anpassats till flera typer och versioner av webbläsare. Myndigheterna uppger att tillgängligheten för funktionshindrade har förbättrats genom exempelvis relativ textstorlek och textalternativ till grafiska element. Bland innehållsmässiga förändringar har blankettjänst införts, efterlyst information och nya länkar lagts ut samt rutiner för uppdatering av webbplatsen förbättrats.

Myndigheterna har i stor utsträckning ändrat på de saker som användarna klagat på. De har således varit lyhörda för användarnas synpunkter.

⁷ Forskning inom trafikområdet, exempelvis Kvalitet, från behov till användning av Bo Bergman och Bengt Klefsjö

2.7 Slutsatser

Användarvänligheten varierar betydligt mellan de undersökta webbplatserna. Men brister som allvarligt försvårar för användarna att ta del av de tjänster och den information som finns på webbplatserna förekommer på samtliga testade webbplatser. Myndigheterna lever således inte upp till statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen, det vill säga att de elektroniska tjänsterna ska utformas på sådant sätt att inga grupper av medborgare utestängs. Detta påverkar också myndigheternas möjligheter att ge bättre service, underlätta för medborgare samt sprida information till och kommunicera med medborgarna.

Myndigheter menar att de sällan får klagomål. Våra tester visar dock att flertalet statliga webbplatser har brister i bland annat de olika navigeringsfunktionerna. Sådana funktionella brister gör det svårt för användarna att hitta det de söker på webbplatsen. Inkomna klagomål är således inget bra mått på användarvänligheten hos en webbplats eller indikator på vilka problem som besökarna drabbas av när de ska använda webbplatsen.

De flesta myndigheter menar att de har ändrat sina webbplatser efter synpunkter från användarna. Myndigheterna ställer inte heller orimliga krav på användarnas utrustning. Trots detta återstår problem med exempelvis långa öppningstider hos flertalet myndigheter. Detta tyder på att myndigheterna inte har tillräcklig insikt om användarnas situation och förutsättningar.

En tredjedel av myndigheterna och bolagen uppger att de har granskat sina webbplatser mot Statskontorets vägledning. Detta är en bra siffra med tanke på att vägledningen publicerades i juni 2002 och enkäten genomfördes i oktober 2002. Vid de tester vi har gjort i februari 2003 visar det sig dock att vägledningen har fått svagt genomslag, åtminstone vad gäller användarvänlighet. Av de som granskat sin webbplats mot vägledningen är det endast fyra - *Domstolsverket, Migrationsverket, Riksskatteverket och Tullverket* - som får ett sammanlagt betyg på över 4,0. Det finns också en grupp som trots att de granskat sina webbplatser mot vägledningen fått låga betyg, till exempel *Barnombudsmannen, Kungliga biblioteket, Kustbevakningen, Lantmäteriverket och Länsstyrelsen Norrbottens län*.

Sammanlagt visar detta att rekommendationerna i Statskontorets vägledning hösten 2002 fått mycket svagt genomslag hos statliga myndigheter.

3 Är statliga webbplatser anpassade för funktionshindrade?

Våra huvudiakttagelser rörande webbplatserns anpassning för funktionshindrade är:

- ♦ **Statliga webbplatser är svårtillgängliga för funktionshindrade**
- ♦ **Dålig struktur och navigering drabbar människor med inlärnings- samt läs- och skrivsvårigheter**
- ♦ **Myndigheter säger att de anpassat webbplatsen för synskadade, men vår granskning visar på det motsatta**
- ♦ **Javascript är vanligt förekommande, vilket drabbar blinda, synsvaga och användare av alternativa webbläsare**
- ♦ **Information publiceras i format som inte kan användas av alla funktionshindrade med assisterande teknologier**

Vad är en bra webbplats för funktionshindrade?

Internationella riktlinjer för tillgänglighet på Internet för människor med funktionshinder har tagits fram av en arbetsgrupp inom W3C. Riktlinjerna kallas i dagligt tal för WAI-kraven och består av 65 kontrollpunkter uppdelade i tre nivåer, 'A', 'AA' och 'AAA'. Vi kommer att kalla dessa för WAI nivå 1, 2 respektive 3.

- ♦ Nivå 1 omfattar 16 punkter som, om de inte uppfylls, gör det omöjligt för en eller flera grupper av användare att ta del av informationen på webbplatsen.
- ♦ Nivå 2 innehåller 30 punkter. Dessa är av sådan art att om de inte är uppfyllda kommer en eller flera grupper att få svårt eller mycket svårt att ta del av informationen.
- ♦ Nivå 3 täcker 19 punkter av sådan karaktär att de, om de inte uppfylls, bidrar till att en eller flera grupper att få svårare att komma åt informationen.

EU-länderna har enats om att offentliga webbplatser ska följa dessa riktlinjer. Detta gäller således också i Sverige, och det är också den rekommendation som Statskontoret ger i sin vägledning 24-timmarswebben. Dessutom framgår det av förordning SFS 2001:526 att myndigheter ska verka för att deras information blir tillgänglig för personer med funktionshinder.

WAI kan tillämpas på olika sätt. Därför har vi i vår granskning lagt till 5 ytterligare kontrollpunkter i syfte att granska om WAI, i de fall det är aktuellt, har tillämpats på ett sådant sätt att syftet med WAI uppnåtts. Alla 70 punkter i granskningen kan besvaras med antingen Ja, Nej eller Ej tillämpligt. Ett Ja är positivt för funktionshindrade men kan i vissa speciella fall sakna betydelse. Ett Nej betyder alltid att tillgängligheten är sämre. Ej tillämpligt betyder att testpunkten inte är aktuell för webbplatsen i fråga. Exempelvis kan en sökmotor inte testas om det inte finns någon sådan på webbplatsen. Idealet är att det finns en sökmotor på webbplatsen som uppfyller WAI-kraven. Då blir testresultatet Ja, i stället för Ej tillämpligt.

En bra webbplats för funktionshindrade ska därför följa WAI-kraven, och WAI ska ha tillämpats på ett sådant sätt att syftet uppnåtts.

3.1 Funktionshindrade och Internet

Internet har stor potential som verktyg för funktionshindrade att hitta information och utnyttja olika tjänster. Detta kräver dock att de webbplatser som finns är tillgängliga för funktionshindrade, annars förlorar en stor grupp människor sina möjligheter att utnyttja den nya tekniken.

Personer med funktionshinder använder Internet i mindre utsträckning än icke funktionshindrade i alla ålderskategorier. Funktionshindrade Internetanvändare kan därför i mindre grad än andra skaffa information, sköta bankärenden, e-handla och kommunicera elektroniskt. Det samma gäller deras möjligheter till myndighetskontakter genom webbplatser.

Människor med olika typer av funktionshinder skiljer sig på många sätt från den genomsnittliga Internetanvändaren genom att de inte har samma fysiska och kognitiva förutsättningar för att obehindrat ta sig runt på Internet. Som exempel kan nämnas människor med begränsad rörlighet i kroppen, läs- och skrivsvårigheter, nedsatt syn eller inlärningssvårigheter. Många webbplatser har konstruerats på sådant vis, ofta på grund av bristande kunskap eller medvetenhet, att dessa grupper har svårt att utnyttja tjänsterna. I vissa fall är det inte möjligt alls.

En åsikt som framförts av framförallt personer inom handikapprörelsen är att det som är bra för funktionshindrade är bra för alla. Det finns även ett begrepp som heter ”Design för alla”. En definition av det begreppet är att ”produkter, tjänster och miljöer ska utformas så att de kan användas av största möjliga krets av användare, oavsett kön, ålder, funktionshinder eller kulturell bakgrund”.

Funktionshindrade som grupp är mycket heterogen. I Sverige finns således ett 40-tal handikappförbund för olika funktionshinder. Det är svårt att tillgodose alla dessa gruppers specifika behov genom WAI-kraven eftersom olika gruppers krav kan stå i konflikt med varandra. WAI-kraven har fått kritik för att de prioriterar de synskadades behov.

De funktionshindrade har dock varit framgångsrika i att precisera sina krav på hur webbplatser ska anpassas och fått dessa krav accepterade som standard. WAI-nivå 1 finns som rekommendation i Statskontorets vägledning 24-timmarswebben. Tre EU-länder, däribland Tyskland, har lagstiftat om WAI-kraven och flertalet övriga länder inom EU har rekommendationer i likhet med Sverige. Detta ställer stora krav på myndigheterna att definiera de grupper de vänder sig till, ta reda på hur deras olika behov och förutsättningar ser ut samt jämkna ihop dessa till en kravspecifikation för sin webbplats.

3.2 Statliga webbplatser är svårtillgängliga för funktionshindrade

Vi har i vår granskning utgått från WAI nivå 1, 2 och 3. Om en webbplats inte uppfyller WAI nivå 1 så utesluts stora grupper av funktionshindrade helt ifrån webbplatsen. Det är dock viktigt att webbplatsen inte bara är tillgänglig utan också användbar för funktionshindrade. Användbar i den meningen att de relativt obehindrat ska kunna ta sig fram på webbplatsen och utnyttja de tjänster som finns där. Därför har vi inte begränsat vår granskning till WAI nivå 1, utan även testat webbplatserna mot WAI nivå 2 respektive 3. Till detta kommer ytterligare ett antal kontrollpunkter för att kontrollera att syftena med WAI-kraven uppnåtts. Flertalet av de WAI-kriterier som ingår i nivå 2 och 3 är särskilt viktiga även för de äldre.

Resultatet av granskningen ur ett helhetsperspektiv, där alla 70 kontrollpunkter ingår, visar att statliga webbplatser har en mycket låg tillgänglighet. Av de 92 webbplatser som granskats är inte en enda fullt tillgänglig för funktionshindrade, vilket framgår av antalet uppfyllda kontrollpunkter. Diagram 3.1

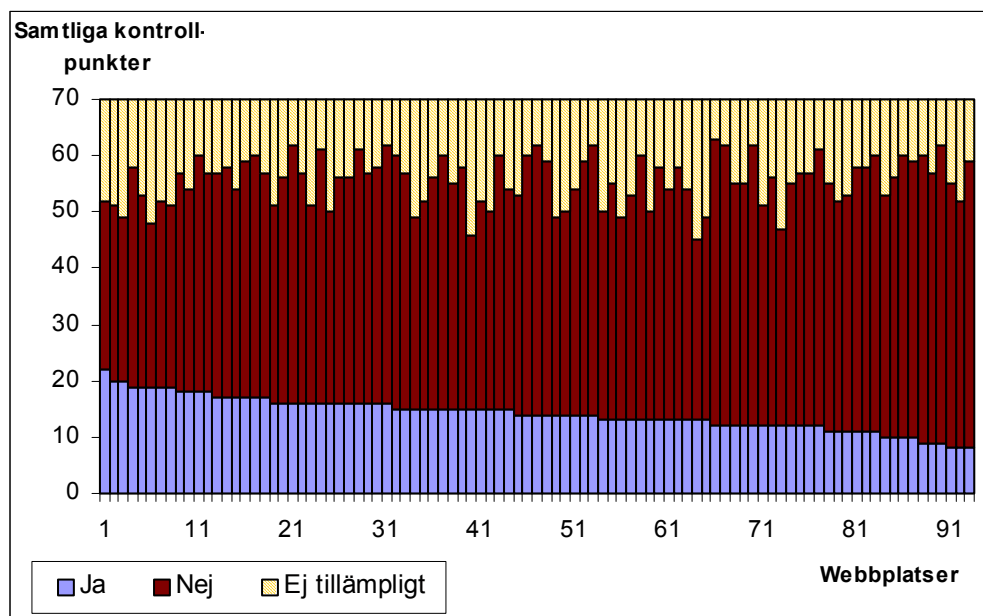


Diagram 3.1 Utfall av granskningen mot samtliga kontrollpunkter

Den myndighet som klarar flest kontrollpunkter, alla nivåer sammantagna, är *Högskoleverket* som toppar listan med 22 godkända av sammanlagt 70 kontrollpunkter. Tätt efter kommer *Handikappombudsmannen* och *Högskolan på Gotland* med 20. Detta är ett förvånansvärt svagt resultat. Den bild myndigheterna själva gett i enkätsvaren angående webbplatsernas tillgänglighet är en helt annan. En tredjedel uppger att de granskat sina webbplatser mot WAI-kraven och 10 procent skriver uttryckligen att de anpassat webbplatserna enligt WAI. Vår granskning visar att detta inte stämmer. Ett konkret exempel är *Post och Telestyrelsen (PTS)*, vars policy för webbplatsen är att:

”Webbplatsen ska vara anpassad efter målgruppens behov och förutsättningar. Funktionshindrades särskilda behov ska beaktas”

PTS säger att de anpassat sin webbplats efter ”WAI steg 1, allmänna riktlinjer”. Vår granskning ger dock ett helt annat utfall: PTS webbplats uppfyller endast 8 av de 70 kontrollpunkterna. Det resultatet placerar PTS bland de tre myndigheter som uppfyller minst antal kontrollpunkter tillsammans med *Länsstyrelsen Norrbottens Län* och *Universitetet i Göteborg*.

Bilden av en webbplats tillgänglighet är mer komplex än enbart antalet uppfyllda kontrollpunkter. De möjliga utfallen är Ja, Nej eller Ej tillämpligt. Alla dessa svarsalternativ har betydelse vid en helhetsbedömning. Se tabell 3.1.

Svarsalternativ	Förklaring
Ja	Positivt för funktionshindrade. Kan dock i vissa speciella fall sakna betydelse.
Nej	Alltid sämre för funktionshindrade
Ej tillämpligt	Ej tillämpligt betyder att testpunkten inte är aktuell för webbplatsen i fråga. Exempelvis kan en sökmotor inte testas om det inte finns en sådan på webbplatsen. Idealet är att det finns en sökmotor på webbplatsen som uppfyller WAI-kraven. Då blir testresultatet Ja, i stället för Ej tillämpligt.

Tabell 3.1 Svarsalternativ vid tillgänglighetstest

Den totala sammanställningen visar, förutom att antalet uppfyllda kontrollpunkter är lågt, att antalet Nej-svar är stort. Detta är ett nedslående resultat för de funktionshindrade som är i behov av att använda myndigheters webbplatser.

De webbplatser som relativt sett har en hög andel uppfyllda kontrollpunkter, det vill säga Ja-svar, har också en lägre andel icke uppfyllda, det vill säga Nej-svar. Se diagram 3.2 nedan.

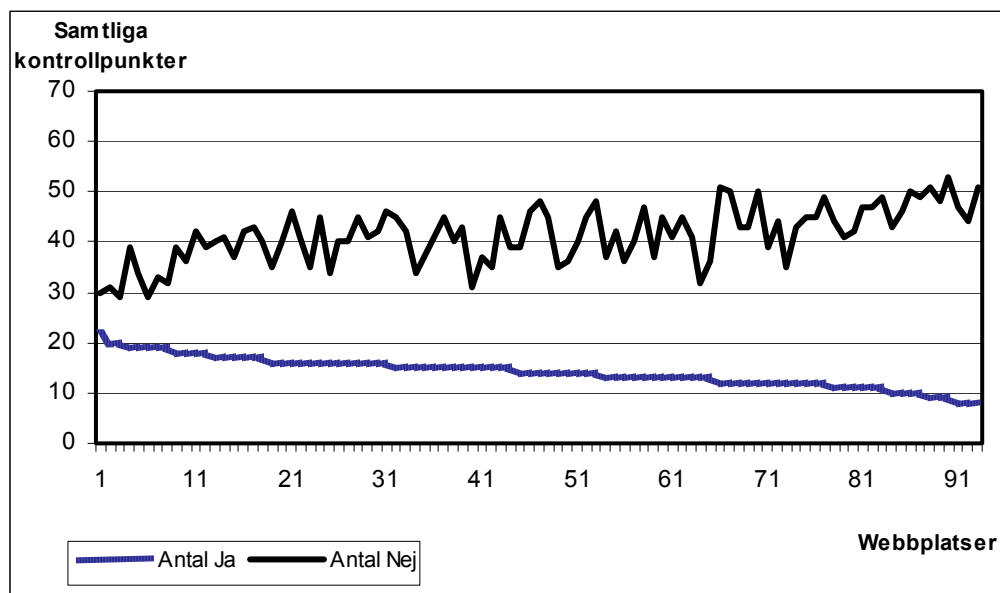


Diagram 3.2 Förhållandet mellan Ja-svar och Nej-svar.

För att det överhuvudtaget ska vara möjligt för ett flertal grupper att komma in på webbplatserna krävs att webbplatsen minst uppfyller nivå 1. Det är således en grundförutsättning. Som tidigare nämnts uppger en tredjedel av myndigheterna att de granskat sina webbplatser enligt WAI-kraven och tio procent uppger att de uppfyller WAI nivå 1.

Vår granskning visar att inte en enda webbplats är godkänd enligt WAI nivå 1. Även de webbplatser som klarat sig bäst ligger på en låg nivå, se diagram 3.3.

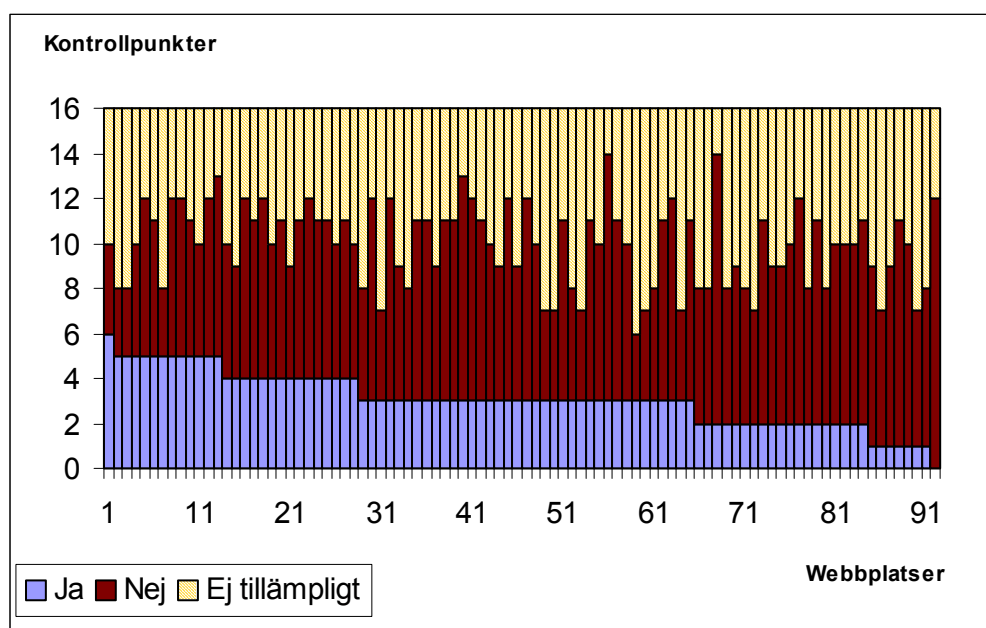


Diagram 3.3 Utfall av granskningen mot kontrollpunkter på WAI Nivå 1

Den webbplats som fått flest godkända kontrollpunkter på nivå 1 är *Uppsala Universitet*, som uppnår sex av de 16 möjliga. Därefter följer elva myndigheter med fem godkända. Hela 25 myndigheter hamnar i intervallet med mellan noll och två godkända kontrollpunkter.

PTS, som uppger att de anpassat sin webbplats enligt WAI nivå 1, är även på den här nivån bland de som får sämst resultat med endast två av 16 godkända punkter.

De som fått minst antal underkända kontrollpunkter på WAI nivå 1 – tre stycken – är *Högskolan på Gotland*, *Högskoleverket*, *Skolverket* och *Statens sjöhistoriska museer*. Av dessa var det endast *Skolverket* som i enkäten upp gav att de granskat sin webbplats mot WAI-kraven.

Luleå Tekniska Universitet är bland de myndigheter som fått högst andel nej-svar på WAI nivå 1, med totalt 10 kontrollpunkter som inte blev godkända. Detta är anmärkningsvärt med tanke på att Universitetet i enkätsvaret hävdar att webbplatsen har anpassats till funktionshindrade och att all kod är genomgången enligt W3Cs standard för funktionshindrade.

SIDA är ett annat exempel på myndighet som i enkäten på flera ställen uppger att webbplatsen anpassats enligt WAI.

”Funktionsanalys har gjorts av konsultföretaget Funka Nu med utgångspunkt från WAI:s riktlinjer. Ett par åtgärder återstår innan vi kan få "utmärkelsen" att vi är anpassade för funktionshindrade. Beräknas åtgärdat senast om ett par veckor.”

I granskningen, som gjordes flera månader senare, blev resultatet att endast 16 av 70 kontrollpunkter totalt uppfylldes, varav enbart 5 av 16 för WAI nivå 1. Typsnitt, textstorlek och färger kan inte justeras via den egna webbläsaren på *SIDA:s* webbplats, vilket är viktigt bland annat för personer med nedsatt syn och inlärningssvårigheter. Istället har *SIDA* en egen lösning som gör det möjligt för användaren att ändra textstorlek. Detta under förutsättning att användaren förstår hur man ska göra. Det är alltså inte en idealisk lösning för personer med inlärningssvårigheter eller andra mentala handikapp. Det innebär att besökare på *SIDA:s*

webbplats måste ”lära om” hur textstorlek ändras istället för att en enda gång ändra inställningar i sin egen webbläsare.

Även hos myndigheter som är av speciellt intresse för funktionshindrade förekommer det webbplatser med låg tillgänglighet. Se tabell 3.2.

Myndighet	Nivå 1			Nivå 2			Nivå 3			Extra			Totalt		
	Ja	Nej	e/t	Ja	Nej	e/t	Ja	Nej	e/t	Ja	Nej	e/t	Ja	Nej	e/t
Försäkringskassan	2	7	7	6	21	3	3	13	3	1	2	2	12	43	15
Handikappombuds- mannen	3	5	8	12	11	7	5	10	4	0	5	0	20	31	19
Hjälpmiddelsinstitutet	4	7	5	7	20	3	3	14	2	1	4	0	15	45	10
Post- och telestyrelsen	2	6	8	3	23	4	2	13	4	1	2	2	8	44	18
Riksförsäkringsverket	4	5	7	9	15	6	2	15	2	2	2	1	17	37	1
Socialstyrelsen	2	6	8	8	18	4	2	14	3	1	3	1	13	41	16
Talboks- och punktskrifts- biblioteket	3	5	8	10	13	7	3	13	3	3	1	1	19	32	19

Tabell 3.2 Utfall av WAI-test för myndigheter som arbetar med funktionshindrade

3.3 Webbplatser påverkar funktionshindrade på olika sätt

3.3.1 Människor med inlärnings- eller läs- och skrivsvårigheter drabbas av dålig struktur och navigering

När en webbsida byggs kodas den oftast i HTML, som definierar olika delar av innehållet, till exempel överskrift, paragraf eller lista. HTML-standarden bidrar alltså med automatik till att skapa struktur på webbplatsen. Struktur är speciellt viktigt för människor med inlärnings- eller läs- och skrivsvårigheter. Om webbplatsen struktureras med hjälp av HTML bidrar det också till att ett antal system kan dra nytta av det:

- ♦ Sökmotorer kan presentera överskrifter först och låta användare välja vilken del av innehållet som visas
- ♦ System för människor med läs- och inlärningsvårigheter kan presentera innehållet bit för bit, exempelvis en paragraf åt gången, eller på annat sätt göra det enklare för användaren att ta till sig information
- ♦ Rösläsare för blinda kan variera tonläge och volym för att indikera olika typer av innehåll

Närmare 70 procent av myndigheterna uppger att deras webbplatser helt eller till stor del uppfyller W3Cs standard för HTML och CSS, men i granskningen blev inte någon webbplats godkänd på den punkten. Granskningen visar att mycket få av myndigheterna således dragit nytta av HTML:s struktur när de konstruerat sina webbplatser. De har istället satsat mer på att skapa en snygg webbplats.

De myndigheter som uppger att de anpassat sin webbplats för människor med läs- och skrivsvårigheter hänvisar till åtgärder som bearbetning av språket, texter på lätt svenska och i vissa fall talsyntes på webbplatsen.

3.3.2 *Blinda, synsvaga och användare av alternativa webbläsare har problem med Javascript*

Många webbplatser använder Javascript till viss funktionalitet, exempelvis navigering. Ofta finns inget alternativ till detta, vilket skapar problem för användare som av olika anledningar inte kan använda script eller om stöd för Javascript saknas i användarens utrustning. Detta drabbar främst blindas, synsvaga samt användare med alternativa webbläsare. Här några exempel på omdömen från granskningen:

”Det används också en del Javascript, speciellt till viktiga funktioner som till exempel översiktskarta och sökning, något som drabbar användare med alternativa webbläsare och/eller med system som inte kan hantera script.” *Konsumentverket*

”Webbplatsen använder ramar, men inget alternativt innehåll eller alternativa sidor finns. Samtidigt används Javascript i mycket stor grad till navigation och följaktligen är det näst intill omöjligt att navigera på webbplatsen utan stöd för ramar och Javascript. Ej heller grafiska element har något alternativt innehåll”. *Fiskeriverket*

3.3.3 *Fotosensitiv epilepsi kan utlösas av rörelser på webbplatser*

En stor del av webbplatserna, 72 procent, undviker element som skapar rörelser på sidorna och 83 procent undviker innehåll som blinkar. Detta är positivt eftersom sådana element kan utlösa fotosensitiv epilepsi.

Ett exempel på en webbplats som trots allt valt att ha rörliga bilder är *Universitetet Linköping*. Omdömet från granskningen är:

”Till sist har vissa områden på webbplatsen använt Javascript för att skapa en rörlig "news ticker", något som kan skapa problem i de fall där användaren har lässvårigheter, samt potential för att utlösa fotosensitiv epilepsi.”

3.4 Dålig anpassning för synskadade

Drygt 60 procent av myndigheterna uppger i enkäten att de anpassat webbplatsen till förmån för funktionshindrade. Hela 74 procent anger att de har anpassat sin webbplats för synskadade. Som exempel på åtgärder som vidtagits nämner myndigheterna att de lagt till textalternativ till grafiska element.

Granskningen visar dock att blindas, synsvaga samt användare av webbläsare som inte kan hantera bilder är de grupper som sannolikt får störst problem med myndigheternas webbplatser. Ingen webbplats uppfyller den kontrollpunkt som specificerar att alla grafiska element på en webbplats ska ha ett bra textalternativ. De flesta har inga textalternativ alls, vilket innebär att synsvaga utestängs från informationen. Ett annat, relaterat problem är att vissa textalternativ är illa valda. Det här skapar även problem för sökfunktioner. Ett system för att indexera eller söka i material kan inte hantera information i form av bilder utan förlitar sig på textalternativet.

Det är viktigt för människor med nedsatt syn att kunna justera textstorleken på webbplatser. Granskningen visar att det för drygt 90 procent av webbplatserna inte är möjligt att ändra textstorleken genom att utnyttja funktioner i användarens egen webbläsare. Ett antal webbplatser har som nämnts tidigare egna unika funktioner för att justera textstorleken. Detta är

ett dåligt alternativ för personer med inlärningssvårigheter – det borde kompletteras med möjligheten att själv kunna justera textstorleken.

Myndigheterna anger också att de försöker anpassa webbplatserna till de användare som är beroende av skärmläsare. Skärmläsare kan växla mellan olika språk för att läsa upp texten på exempelvis svenska och engelska. Om någon del av texten är på ett annat språk än det huvudsakliga språket, ska den delen av texten klart markeras i koden för att skärmläsaren ska kunna växla språk. En enda myndighet har gjort detta, *Uppsala universitet*.

Synskadade är den grupp av funktionshindrade som har fått störst uppmärksamhet av de myndigheter som försökt göra sina webbplatser tillgängliga. Ett exempel är *Handikappombudsmannen*. Syftet med *Handikappombudsmannens* webbplats är bland annat att den ska vara ett stöd för människor med funktionshinder, som är målgrupp för webbplatsen. *Handikappombudsmannen* säger:

”Webbplatsen uppfyller WAI:s riktlinjer. Den skrivna texten kan dessutom fås i talad form och en viss del av innehållet finns i lättläst version.”

Granskningen placerar *Handikappombudsmannen* bland de webbplatser som uppfyller de flesta kontrollpunkter, 20 av de 70 punkterna uppfylls. Av de fem extrapunkterna uppfylls däremot inte någon. Det allmänna omdömet om *Handikappombudsmannens* webbplats lyder:

”Webbplatsen är vid första ögonkastet mycket bra, dock har den många syntax-fel, något som bland annat leder till att i vissa webbläsare blir det mycket svårt att skilja mellan två länkar som ligger intill varandra. Några script används, som är gjorda på sådant vis att webbplatsen får en statisk design i vissa situationer. Grafiska element har oftast dåligt valda alternativ, och i vissa fall inga, något som gör navigation svårt för människor som av olika orsaker har svårt för bilder, eventuellt inte kan se dem alls. Ljudspår har använts för mycket av innehållet, men är byggt så att bara vissa användare med viss typ av utrustning kan dra nytta av tekniken, istället för att överlåta sådan processering till den utrustning användaren har. Webbplatsen har ett eget gränssnitt för att justera färger, typsnitt och textstorlek, något som betyder att ovana användare måste lära sig nya metoder för att ändra inställningar som annars finns i deras webbläsare”.

Det finns alltså mycket att göra även för myndigheter som aktivt vidtagit åtgärder för att få sin webbplats tillgänglig.

3.5 Problem för funktionshindrade med assisterande teknologier

Mycket information på webbplatser publiceras i proprietära format såsom Microsoft Word samt i binära format såsom Adobe Acrobat. Dessa format är inte nödvändigtvis kompatibla med assisterande teknologier som många funktionshindrade använder sig av för till exempel uppläsning av innehåll. Det betyder att användare måste ha utrustning som är begränsad till vissa kommersiella producenter för att kunna ta del av informationen.

Talboks- och punktskriftsbibliotekets webbplats riktar sig till människor med läshandikapp. Bland de anpassningar som gjorts nämns ”*teknisk tillgänglighet*” och granskning mot WAI-

kraven. Vår granskning visar att webbplatsen uppfyller 19 av de 70 kontrollpunkterna, varav endast tre av de sexton punkterna på nivå 1. Granskningens allmänna omdöme om webbplatsen lyder:

”Bilder och andra grafiska element skapar problem, då dessa ibland saknar bra textalternativ. En viss del av informationen på webbplatsen har publicerats i formatet Macromedia Flash, ett format som inte nödvändigtvis är kompatibelt med assisterande teknologi. På vissa sidor används bakgrundsljud som, om webbläsaren stödjer funktionen, startas automatisk utan att användaren kan hindra detta. En sådan funktion är ej kompatibel med assisterande teknologi, och kommer att försvåra för människor som använder syntetiskt tal”.

Ett annat exempel är *Hjälpmedelsinstitutet* som ska använda sin webbplats för information och kommunikation inom hjälpmedelsinstitutets verksamhetsområde. Målgruppen är alla som är intresserade av hjälpmedels- och tillgänglighetsfrågor. Institutet har också granskat sin webbplats enligt WAI:s riktlinjer. Utfallet av vår granskning i det här fallet blev 15 godkända av 70 möjliga, varav fyra av 16 möjliga på WAI nivå 1. Omdömet från vår granskning är:

”Webbplatsen använder sig av många grafiska element, men många av dessa saknar eller har mycket lite välvalda alternativ, något som blir problem för flera grupper: användare av text- och alternativa webbläsare, synsvaga och blinda. Ett eget, proprietärt, system för att läsa upp informationen finns, men fungerar bara för vissa användare med speciella maskiner. Annars är navigation och delvis struktur/design inte konsekvent, något som skapar problem för människor med vissa mentala handikapp”

3.6 Slutsatser

Vår slutsats är att statliga myndigheter har utformat sina webbplatser på ett sådant sätt att många funktionshindrade får problem att använda dessa. Vissa utestängs helt, de kan inte utnyttja de tjänster som kan nås via webbplatsen. Det betyder att den potential som finns för funktionshindrade att sköta sina myndighetskontakter via Internet inte tas tillvara. Dessutom uppfylls inte de krav som statsmakterna ställt på elektroniska tjänsters tillgänglighet.

En förklaring till detta kan vara att funktionshindrade sällan är med när myndigheter bygger sina webbplatser. Knappt en tredjedel av myndigheterna säger att de har haft kontakt med handikapporganisationer i samband med att webbplatsen byggdes. Ännu färre, en femtedel, säger att funktionshindrade ingått i de användartester som gjorts på webbplatsen.

Ett flertal myndigheter menar i sina enkätsvar att de granskat sina webbplatser enligt WAI-kraven, och ytterligare en grupp menar att de uppfyller WAI nivå 1. Vår granskning visar dock på ett nedslående resultat. Inte en enda statlig myndighet uppfyller WAI nivå 1, och inte nivå 2 eller 3 heller. De sämsta webbplatserna uppfyller endast åtta av våra 70 kontrollpunkter, den bästa klarar 22 punkter. Den generella nivån på tillgänglighet för funktionshindrade till statliga myndigheters elektroniska tjänster är alltså låg.

Anmärkningsvärt är att bland dem som placerar sig bland de bästa myndigheterna, finns sådana som inte säger sig ha anpassat webbplatsen för funktionshindrade. Exempel finns även på det motsatta, det vill säga myndigheter som säger att de gjort anpassningar men ändå placerar sig

bland de som har sämst tillgänglighet. En förklaring kan vara okunskap om funktionshindrade och deras krav hos de ansvariga för myndigheternas webbplatser.

4 Är statliga webbplatser anpassade för invandrare?

Webbplatsernas anpassning för invandrare kan sammanfattas i följande iakttagelser:

- ♦ **De flesta myndigheter underlättar för invandrare att använda sina webbplatser**
- ♦ **Det vanligaste sättet att anpassa webbplatsen är att översätta information till olika språk**
- ♦ **Andra sätt att underlätta för invandrare används i liten utsträckning**
- ♦ **Myndigheter betraktar inte invandrare som en speciell målgrupp för sina webbplatser**
- ♦ **Typ och omfattning av den information som översätts varierar kraftigt mellan olika språk och webbplatser**

Vad är en bra webbplats för invandrare? Vår undersökning av invandrarnas inställning till statliga webbplatser resulterade i ett antal krav. Myndigheters webbplatser bör ha:

- ♦ Aktuell grundinformation på de vanligaste invandarspråken. Alla myndigheter bör ha samma urval av språkalternativ och samma information bör ges på de olika språken.
- ♦ Kontaktinformation med telefonnummer och kontaktperson ska finnas på olika språk.
- ♦ Information på svenska som är begriplig och med begreppsförklaringar.
- ♦ En enkel och enhetlig design med konsekvent terminologi och tydlig navigering.
- ♦ Enhetlig markering av språkalternativ genom exempelvis en standardikon, dock ej flaggor då dessa förknippas med länder och inte språk.

Statskontoret rekommenderar i sin vägledning att myndigheter tillhandahåller en miniuppsättning information på lätt svenska, kompletterad med råd om en miniuppsättning information på vanliga invandarspråk, EU-språk och de svenska minoritetsspråken. Dessutom bör myndigheterna inte bara översätta texten utan även anpassa innehållet.

Statliga myndigheter har ett särskilt ansvar för invandrare: ”Myndigheterna ska inom ramen för tillgängliga resurser ge likvärdig service till alla oavsett etnisk eller kulturell bakgrund samt eftersträva att alla berörda nås av information om verksamheten.” (Förordningen om de statliga myndigheternas ansvar för invandrare, 1986:856).

4.1 Invandrare och Internet

Vid årsskiftet 2000/2001 hade 12 procent av Sveriges befolkning utländsk bakgrund, det vill säga var utländska medborgare eller födda utomlands. Andelen blir närmare 20 procent om man även räknar in de som har en förälder född utomlands.

SCB:s undersökningar visar att ”tillgången till och användning av Internet är god också bland nya svenskar, i vissa grupper väl så god som bland etniska svenskar”⁸. Svårigheten att entydigt definiera denna grupp döljer sig bakom uttrycket ”i vissa grupper” ovan. Å ena sidan kan man anta att många invandrare har lägre inkomster och lägre formell utbildning än genomsnittet samt

⁸ SCB, Valfärdsprogrammet, Undersökningar av levnadsförhållanden, refererat i SOU 2002:20

högre arbetslöshet. Dessa faktorer hänger ofta samman med lägre datorinnehav och användning⁹. Å andra sidan är invandrargruppen yngre än befolkningen i övrigt, vilket brukar ge högre datorinnehav och -användning.

En ny undersökning från SCB på uppdrag av Kulturrådet¹⁰ visar bland annat lägre datorinnehav i hemmet för utländska medborgare jämfört med infödda svenskar (58 respektive 65 procent år 2000, 16-84 år). Utländska medborgare har hela tiden legat steget efter enligt SCB. Bland utländska medborgare är kvinnornas andel högre än männen (60 respektive 55 procent). Samma bild framträder rörande tillgång till Internet i hemmet, där kvinnorna ligger något högre. Vad gäller användning av dator respektive Internet i hemmet däremot ligger utländska män något högre än kvinnorna. Utländska män använder dator i hemmet mindre än svenska män, medan utländska kvinnor är något flitigare framför datorn än svenskorna.

Olika invandrargrupperns behov ser olika ut, kanske beroende på utbildningsbakgrund och kultur men även tid i Sverige och kunskaper i svenska. Att endast översätta visst innehåll på en myndighets webbplats till ett annat språk är inte alltid tillräckligt. Invandrare som är nya i Sverige behöver få vissa begrepp förklarade för sig, begreppet A-kassa är exempelvis inte känt för alla. En viktig aspekt är alltså att myndigheterna kan hjälpa till att förklara hur det svenska samhället fungerar, hjälpa till med att fylla i blanketter och så vidare. Den personliga kontakten är ofta mycket viktig för många invandrare.

Det finns delade meningar hos såväl berörda myndigheter som invandrare själva om vilken strategi som ska väljas - material enbart på svenska, satsa på "På lätt svenska", översätta visst material eller översätta allt. Det senare är mycket dyrt och svårt att kvalitetssäkra och underhålla. Begreppet "På lätt svenska" förs ofta fram som en lösning från myndigheterna på hur de kan underlätta för exempelvis invandrare. På lätt svenska innebär att den vanliga texten på myndighetens webbplats görs om till en enklare svenska med färre svåra ord, kortare meningar, enklare struktur etcetera.

Man kan ha svårt att läsa av väldigt olika skäl och det i sin tur ställer olika krav på hur språket bör göras mer läsvänligt. En lättläst text för en dyslektiker är inte alls samma sak som för en invandrare eller för någon som har en utvecklingsstörning. Idén med texter På lätt svenska uppfattas av många inte som något positivt. Det ifrågasätts exempelvis av invandrare som barnsligt, ofullständigt och avsett främst för funktionshindrade.

4.2 De flesta myndigheter underlättar för invandrare

Endast 36 procent av myndigheterna säger att de har anpassat sin webbplats för invandrare. Vår granskning visar dock att 91 procent faktiskt har underlättat på olika sätt för invandrare att ta del av informationen på sin webbplats. Sammanlagt 25 myndigheter svarar att de inte gör något alls för att göra det lättare för invandrare att förstå språket på webbplatsen. Vår undersökning visar dock att det är betydligt färre som inte gör något alls - enbart sju webbplatser (*Apoteket, Barnombudsmannen, Folkens museum-etnografiska, Länsstyrelsen Skåne län, Länsstyrelsen Stockholms län, Riksåklagaren* och *Verket för högskoleservice*).

⁹ Fakta om informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2002, rapport från SIKÄ

¹⁰ Den kulturella välfärden. Elitens privilegium eller möjlighet för alla? Svenska folkets kulturvanor 1976-1997, april 2002

Det finns olika sätt att anpassa webbplatser till invandrarnas behov, exempelvis genom att översätta en del av informationen på webbplatsen till andra språk. Men det finns även andra sätt. *Premiepensionsmyndigheten* och *Migrationsverket* har till exempel särskilda språkingångar till webbplatsen och *Centrala studiestödsnämnden* har byggt en egen avdelning på webbplatsen för hemutrustningslån för flyktingar. *Tullverket* erbjuder mailmöjlighet med tolkning. Några myndigheter uppger att de har försökt förenkla språket på webbplatsen. *Allmänna reklamationsnämnden* uppger exempelvis att de valt ett medvetet enklare språk och anlitat språkkonsult i detta arbete. *Högskoleverket* har arbetat med revision av texter i förenklingssyfte, liksom *Handikappombudsmannen*.

4.3 Översättning är det vanligaste sättet att anpassa webbplatsen

Sammanlagt uppger 60 procent av myndigheterna att de gjort översättningar till andra språk. Granskningen visar dock att översatt material finns på 86 procent av webbplatserna, varav 65 procent har översatt material som enda åtgärd för att underlätta för invandrare. Förutom svenska är det dominerande språket på webbplatserna engelska, som används på 93 procent av de webbplatser som innehåller översatt material. Därefter kommer franska, spanska, tyska, finska arabiska och persiska. Förutom engelskans dominerande ställning, finns stor variation i vilka språk myndigheterna väljer att använda på webbplatsen. Sammanlagt finns information på 28 olika språk på de 79 webbplatser som har information på annat språk än svenska. Antalet webbplatser med information på mer än åtta språk uppgår till 10 procent. Antalet språk och språkvalet styrs i viss mån av respektive myndighets målgrupp: *Svenska institutet* tillhandahåller exempelvis information om Sverige på ett 30-tal språk, medan *Universitetet i Lund* använder enbart kinesiska förutom svenska och engelska.

Den information som tillhandahålls på annat språk än svenska är vanligtvis ett urval av det befintliga innehållet på webbplatsen. Ibland är det ett ganska omfattande material, åtminstone på engelska, exempelvis *Tullverket*, *Kemikalieinspektionen*, *Migrationsverket*, *Integrationsverket*, *Högskoleverket* och *Luleå tekniska högskolan*, det vill säga främst högskolor och myndigheter med mycket internationella kontakter. För andra språk däremot kan det vara fråga om mycket begränsad information, såsom öppettider. *Riksskatteverkets* enda information på spanska exempelvis är införelse regler avsedda för turister. Det finns också exempel på information som tagits fram speciellt för invandrare, främst hos myndigheter som har ansvar för invandrarfrågor, exempelvis *Integrationsverkets* publikationer *Ny start i Sverige* och *Sverige en pocketguide*.

En viktig fråga är hur webbägaren anger var på webbplatsen information på andra språk finns. Vanligast är att ange språkets eget namn, exempelvis *suomi*, eller genom en flagga. Även språkets namn på engelska eller på svenska förekommer. Vår undersökning visar att det är lätt att hitta det översatta materialet på de flesta webbplatser. Däremot var det svårt att finna översättningar på tio webbplatser, bland annat *Försäkringskassan*, *Riksskatteverket*, *Högskoleverket*, *Länsstyrelse Dalarnas län*, *Statens institutionsstyrelse* och *Boverket*. Kontaktinformation på annat språk än svenska saknas på närmare 30 procent av webbplatserna. Möjligheten att tala med personal på en myndighet på annat språk än svenska kan vara viktig. Sådan information fann vi bara på en webbplats – *Ombudsmannen mot etnisk diskriminering*, däremot inte hos exempelvis *Polisen*, *Tullverket*, *Migrationsverket* eller *Integrationsverket*.

Vi har inte granskat kvaliteten i de översättningar som myndigheter gör, men har kunnat

konstatera några brister såsom stavfel/skrivfel samt icke-idiomatiska texter, bland annat på *Jämställdhetsombudsmannens* och *Rättsmedicinalverkets* webbplatser. Det ger ett slarvigt intryck och tyder på bristande kvalitetskontroll.

4.4 Begreppsförklaringar används i liten utsträckning

Endast fem myndigheter uppger att de använder sig av begreppsförklaringar för att underlätta för invandrare. Vi har funnit att det i verkligheten är vanligare - sammanlagt finns begreppsförklaringar på tio webbplatser, däribland *Riksskatteverket*, *Migrationsverket*, *Riksdagen* och *Högskoleverket*.

Totalt nio webbplatser tillhandahåller texter På lätt svenska, bland annat *Länsstyrelsen Västerbottens län*, *Handikappombudsmannen*, *Konsumentverket*, *Posten* och *Socialstyrelsen*. Det gäller främst allmän information om myndigheten men även exempelvis hur det är att studera på högskolan (*Högskoleverket*) eller införelse regler för alkohol (*Tullverket*). Ytterligare ett sätt för myndigheter att underlätta för invandrare är att ge konkret basinformation på svenska. Vår granskning visar dock att enbart nio webbplatser har denna typ av basinformation, däribland *Glesbygdverket*, *Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd*, *Högskoleverket* (två webbplatser), *Jämställdhetsombudsmannen*, *Ombudsmannen mot etnisk diskriminering* samt *Talboks- och punktskriftsbiblioteket*.

4.5 Myndigheter ser inte invandrare som en speciell målgrupp.

Endast en myndighet (*Migrationsverket*) har riktat marknadsföring av sin webbplats specifikt till invandrare och *Premiepensionsmyndigheten* är den enda myndighet som uppger att invandrare är en specifik målgrupp för myndighetens webbplats. Vidare förekommer det mycket sällan att invandrare är med när myndigheter bygger sina webbplatser. Endast sex myndigheter: *AMS*, *CSN*, *Lantmäteriverket*, *Migrationsverket*, *Posten* och *Ungdomsstyrelsen*, uppger att invandrare ingår i de användartester som gjorts av webbplatsen och enbart två myndigheter, *Konsumentverket* och *Ombudsmannen mot etnisk diskriminering*, har haft kontakt med invandrarorganisationer i den här processen.

4.6 Stora skillnader på vad som översätts

Det samlade betyget på webbplatsernas språkalternativ visar ett ganska dåligt utfall. Exempelvis fick 29 procent av webbplatserna betyget 1 eller 2 vad gäller språkalternativ, sammanlagt 70 procent fick inte mer än en 3:a i betyg.

Omfattningen av den information som finns på andra språk varierar avsevärt mellan myndigheterna. Det finns myndigheter som inte har någon information alls på annat språk än svenska, exempelvis *Verket för högskoleservice*, *Länsstyrelsen Stockholms län*, *Riksåklagaren* och *Centrala studiestödsnämnden*. *Allmänna reklamationsnämnden* skriver på sin webbplats att "all kommunikation med myndigheten ska ske på svenska". Å andra sidan finns myndigheter som har utförlig information på engelska och vissa i det närmaste en engelsk version av sin webbplats. Bra exempel är *Konkurrensverket*, *Utlänningsnämnden*, *Migrationsverket*, *Patent- och registreringsverket*, *Hjälpmiddelsinstitutet* och *Umeå Universitet*.

Det finns stora skillnader på många statliga webbplatser mellan hur mycket information som finns på engelska respektive andra språk. Vi har inte hittat några webbplatser med likvärdig

information på andra språk. Många myndigheter använder enbart svenska och engelska, utan ens kontaktinformation eller basinformation på något annat språk. Det är också mycket skiftande vad för slags information som översätts. Här återges några omdömen från vår granskning:

”Språket är översatt till engelska. Det översatta språket är konkret och ger information om myndigheten och hur webbplatsen kan användas och även hur och vem man kontaktar på myndigheten” *Handikappombudsmannen*

Faktablad och broschyrer av skiftande slag tillhandahålls på olika språk, exempelvis *Vägverket*, som har översatt en informationsbroschyr om regler vid övergångsställen till ett antal språk.

”Grundinformation om Norrbotten ges på fyra språk i form av pdf-broschyrer. Dessa är mest att betrakta som reklam och ger ingen djup insikt i myndighetens eller regionens arbete.” *Länsstyrelsen Norrbottens län*

På *SJ:s* webbplats är den engelska informationen avsedd för utlänningar som vill boka resor från utlandet.

På vissa webbplatser blandas de olika språkversionerna, främst engelskan och svenskan. Här ett exempel:

”Viss del av sajten finns i engelsk version. "Snabblänkarna" som dyker upp i den engelska versionen är på svenska. "Use the search engine" uppmanas engelskspråkiga besökare till, men alla länkar till sökmotorn är på svenska.” *Riksförsäkringsverket*

På *Folkhälsoinstitutets* webbplats förekommer ibland information på svenska på den engelska delen av webbplatsen. I den engelska versionen av *Rättshjälpsmyndighetens* webbplats är det ibland bara menyn som översätts. Länkarna leder till svenska dokument eller webbsidor.

Det format som används för översatta texter varierar. Vissa webbägare, exempelvis *Posten*, använder enbart pdf-filer medan andra såsom *Jordbruksverket* använder uteslutande webbtex. Vissa myndigheter blandar båda formaten, exempelvis *Högskoleverket* och *Fiskeriverket*.

Problem att hitta språkalternativen är vanligt, till exempel:

”Ingång till information på andra språk är på engelska. Det finns mest information på engelska och tyska. Övriga språk består mest av en länk till en flerspråkig broschyr i pdf-format. Att ryska, kinesiska och japanska ingår i broschyren framgår först när man hittat fram dit. Information om broschyren och hur den laddas ned är på engelska.” *Riksskatteverket*

Liknande omdöme får *Skolverket*, där information på tyska och franska är svåra att hitta från startsidan, och *Riksantikvarieämbetet* där ”den tyska informationen gömmer sig långt under den engelska”. Det är mycket svårt att komma fram till översatt material på *Länsstyrelsen Dalarnas läns* webbplats. På *Högskoleverkets* startside finns en ikon där det står "information in english" och en engelsk flagga. Men för att hitta de andra översatta sidorna måste man gå in i en meny

och leta sig fram till den sida där de andra översatta språken finns. Det är inte så lätt att hitta denna sida för de som inte förstår svenska. Ett bra exempel på en webbplats där det däremot är lätt att hitta språkalternativen är *Hjälpmedelsinstitutets*.

Slutligen finns vissa underhållsproblem som påverkar möjligheten att använda språkalternativen. På *Lunds Universitetets* startsida länkas till kinesiskt alternativ som dock ej fungerar. Hos *Ungdomsstyrelsen* är kontaktinformation såsom mailadresser inte desamma i den svenska respektive den engelska versionen. Länken "Other languages" i menyn hos *Försäkringskassan* går till en webbsida där det står på svenska att här hittar man information om myndigheten på sex olika språk - det finns ingen information alls där!

Diagram 4.1 visar sammanfattningsvis att en tredjedel av myndigheterna får betyg 4 eller 5 för språkalternativ, vilket är bra. Däremot får de som inte behärskar svenska språket väl, framför allt invandrargruppen, problem på de övriga 70 procenten av webbplatserna.

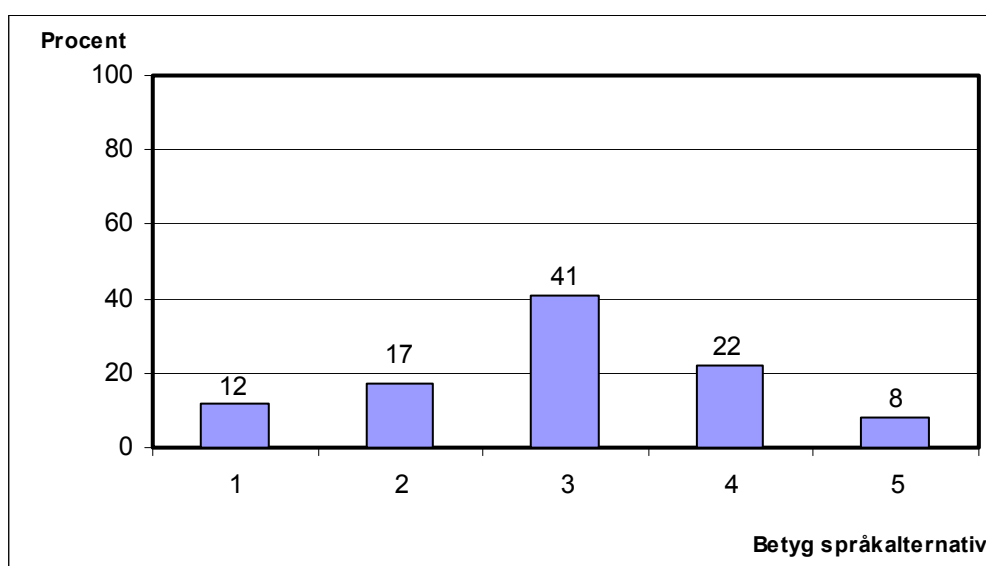


Diagram 4.1 Betyg på webbplatsernas språkalternativ

4.7 Slutsatser

En minoritet av statliga myndigheter och bolag har på ett mer seriöst sätt tänkt igenom hur de ska förhålla sig till dem som inte behärskar svenska språket, främst invandrare, samt vilka åtgärder som ska vidtas för att underlätta för dessa att ta del av de tjänster som erbjuds via webbplatsen.

Det som gjorts för att underlätta för invandrare är framför allt översättning av viss del av informationen på webbplatsen. Här varierar ambitionsnivån betydligt mellan olika myndigheter, från helt engelska webbplatser till helt svenska webbplatser. Engelsktalande invandrare är en mycket privilegierad grupp i detta sammanhang. I de fall det finns översättningar till flera språk, är den engelska versionen oftast mycket mer omfattande.

Denna bild stämmer väl överens med resultatet av Statskontorets webbundersökning hösten 2002¹¹:

¹¹ Utveckling av 24-timmarsmyndigheter – lägesrapport 2003-01-09

”Statskontoret har i årets webbplatsundersökning särskilt tittat på hur mycket information som ges på andra språk än svenska. Resultatet är nedslående. De flesta myndigheterna, ca 80 %, har någon form av presentation av sig själva på engelska, tyska eller franska. Men endast var femte myndighet gör någon form av service tillgänglig på något av de vanliga invandrarspråken. Även i dessa fall är oftast urvalet mycket begränsat”.

Myndigheternas policy mot dem som inte kan svenska språket ger ett rörigt och ogenomtänkt intryck. Det gäller vilken typ av information som översätts, hur mycket som översätts, till vilka språk, hur de anger var språkalternativen finns, hur lätt användare hittar översatt material och så vidare. Det finns en påtaglig brist på enhetlighet i hur språkalternativen utformas på de statliga webbplatserna. Detta kan delvis förklaras av att myndigheter vänder sig till specifika målgrupper, vilket kan påverka språkval och vad det är för information som översätts. De flesta myndigheter uppger dock att allmänheten utgör målgruppen för webbplatsen.

För att komma åt översatt material på myndigheters webbplatser bör man vara en van Internetanvändare och relativt duktig på svenska. Detta drabbar särskilt de invandrare som kommer från länder där den tekniska nivån är låg och datorvanan inte så utbredd som i Sverige.

De åtgärder som invandrare själva föredrar, det vill säga tydlig grundinformation på bra och enkel svenska, begreppsförklaringar samt enhetlig översättningspolicy, saknas till stor del på statliga myndigheters och bolags webbplatser. Det kan hänga samman med det faktum att invandrarna sällan fått komma till tals när myndigheter har byggt upp sina webbplatser. Myndigheter betraktar inte invandrare som en målgrupp eller grupp som har särskilda behov eller förutsättningar då det gäller att kommunicera via myndigheternas webbplatser. Detta kan förklara myndigheternas bristande intresse för att anpassa sina webbplatser för invandrare.

5 Är statliga webbplatser anpassade för äldre?

Huvudiakttagelser i vår granskning av statliga webbplatsernas anpassning för äldre är att:

- ♦ **Statliga myndigheter har visat mycket begränsat intresse för de äldres behov och förutsättningar vid uppbyggnaden av sina webbplatser**
- ♦ **Möjlighet att ändra textstorleken saknas på de flesta webbplatser**
- ♦ **Många webbplatser kräver ett precisionsarbete som är svårare för äldre**
- ♦ **Webbplatsernas layout ställer till problem för äldre**
- ♦ **Ålderskriterier uppfylls inte av webbplatserna**
- ♦ **Statskontorets vägledning tar inte hänsyn till äldre webbanvändare**

Statsmakterna ställer inga specifika krav på statliga myndigheters service till äldre personer, motsvarande de krav som ställs för funktionshindrade respektive invandrare (se kapitel 3 och 4). Däremot finns ett trettiotal WAI-krav som är relevanta för äldre personer.

I vår undersökning har äldre personer själva preciserat ett antal krav på bra webbplatser:

- ♦ Myndigheter förväntas ha en avskalad, tydlig och informativ layout. Förväntningarna på utseende och funktion hos en webbplats skiljer sig åt beroende på vem avsändaren är och vilket ändamål den har. Utrymmet för missförstånd och inbyggda svårigheter måste minimeras när det gäller myndigheters webbplatser
- ♦ Tydliga kontraster: ljus bakgrund med mörk text, 1.5 radavstånd, tydliga bilder, typsnitt, diagram och knappar
- ♦ Möjlighet att förstora texten
- ♦ Rörliga bilder bör undvikas
- ♦ Tydlig navigering utan onödiga mellansteg
- ♦ Telefonnummer till kontaktpersoner, kundtjänst och besöksadress ska alltid finnas på webbplatsen
- ♦ Det är viktigt att kunna känna igen sig. Konsekvens webbplatser emellan med gemensam terminologi, layout och utformning av länkar
- ♦ Första sidan ska på ett tydligt sätt visa de viktigaste tjänsterna och funktionerna

5.1 De äldre och Internet

Äldres dator- och Internet användning¹² avviker från andra åldersgrupper. I gruppen 65-74 år har exempelvis bara 31 procent tillgång till stationär dator, jämfört med 72-81 procent i övriga åldersgrupper. Samma mönster finns då det gäller användning av dator och Internet. I åldersgruppen 65-74 år är det 80 procent som aldrig använder Internet, jämfört med högst 35 procent för övriga åldersgrupper. Den äldre gruppen är också klart underrepresenterad då det gäller myndighetskontakter via Internet: bara 10 procent mot 40-50 procent för yngre

¹² Privatpersoners användning av datorer och Internet 2002, SCB, 28 januari 2003

åldersgrupper. Åldersgruppen över 74 år finns inte alls med i SCB:s statistik. Däremot har IT-kommissionen¹³ funnit att enbart fem procent av gruppen 75-84 år hade tillgång till Internetdator år 2000 jämfört med 17 procent för gruppen 65-74 år. Det här innebär att äldre är den grupp som har minst nytta av myndigheternas satsning på webbplatser och e-tjänster, speciellt då gruppen äldre äldre, det vill säga över 75 år.

IT-kommissionen har också frågat äldre varför de inte har skaffat sig Internet hemma. De vanligaste skälen uppges vara att äldre inte ser någon nytta med Internet eller saknar intresse för IT. Andra skäl som anges är att det är krångligt eller för dyrt. Här kan finnas vissa felkällor, exempelvis att de som svarat inte vill uppges att de inte har råd med en dator eller Internetanslutning. IT-kommissionens slutsats är att det i första hand behövs åtgärder för att introducera äldre i IT, det vill säga att öka incitamenten att skaffa Internet genom att visa vilken nytta Internet kan ge. Kommissionen förordar däremot inte i första hand subventioner av datorinköp för äldre personer.

Det finns många problem förknippade med IT för äldre personer. En del av dessa har fysiska orsaker. Äldre personer blir ofta darrhänta och får problem med finmotoriken. Närminnet kan bli försämrat, vilket blir problematiskt vid navigering på webbplatser. Äldre har ofta inte kommit i kontakt med datorer i sitt yrkesverksamma liv vilket kan bidra till viss teknikskepsis. Några preciserade krav på hur en bra webbplats ska anpassas för äldre har vi dock inte hittat. Statskontorets vägledning innehåller exempelvis inga specifika krav för äldre. Äldregruppen är dessutom heterogen, vilket gör det svårare att formulera gemensamma behov. Ett första steg i vår granskning har därför varit att utveckla sådana krav med hjälp av en grupp äldre.

Äldre och funktionshindrade behandlas ofta som en och samma grupp, såsom i regeringens uppdrag till Hjälpmedelsinstitutet. Ett typiskt exempel är Hjälpmedelsinstitutets rapport IT för funktionshindrade och äldre, där det står att människor drabbas så småningom av funktionshinder i varierande grad när de blir äldre. Detta trots att exempelvis friska äldre och yngre funktionshindrade har mycket lite gemensamt i detta sammanhang. Visserligen drabbas många äldre så småningom av olika slags funktionshinder och äldre är den största gruppen bland funktionshindrade. Äldre låter sig dock inte gärna representeras av handikappörelsen eftersom de inte betraktar sig som funktionshindrade utan som just äldre.

I vår undersökning¹⁴ har de äldre själva preciserat ett antal krav på bra webbplatser, vilket vi använt som underlag för att testa de olika webbplatserna.

5.2 Ålderskriterier uppfylls inte av webbplatserna

Vissa av de kontrollpunkter som används för att testa webbplatsernas anpassning för funktionshindrade är även relevanta för de äldre. Totalt omfattar våra tester 70 kontrollpunkter för funktionshindrade. Av dessa bedömer vi att närmare hälften – 31 stycken – har relevans även för äldre, omfattande följande problemområden:

- ♦ Problem med tillgång till information som bara representeras via grafiska element
- ♦ Vissa åldersrelaterade ögonproblem gör det svårt att skilja färger från varandra
- ♦ Äldre kan ha problem med komplicerat eller svårläst språk

¹³ Vem använder Internet och till vad? Spridning av Internet bland befolkningen, IT-kommissionens rapport 1/2002

¹⁴ Granskning av statliga webbplatser, Andreas Lund & Co, 2002-12-12, på uppdrag av Riksrevisionsverket

- ♦ Många äldre människor har problem med sin motorik, till exempel på grund av Parkinsons sjukdom. Serverbaserade klickbara bilder har i många fall små träffytor, och fungerar inte väl med alternativa metoder för navigation
- ♦ Äldre kan ha det svårt att ta till sig komplicerad information i tabeller
- ♦ När ramar används till att bygga en webbplats, går man ifrån den linjära princip som HTML bygger på. För många äldre med liten datorvana kan det vara svårt att hantera den typ av icke-linjär struktur som ramar skapar
- ♦ Med reducerad syn är det svårare att komma åt information med dålig kontrast.
- ♦ En person med nedsatt syn på grund av ålder kan behöva förstora text, något som ej fungerar väl om text representeras via bilder.
- ♦ Absoluta enheter betyder ofta att design på en webbplats är låst till vissa storlekar. För många äldre med reducerad syn betyder det att de inte kan förstora texten.
- ♦ Strukturering av innehåll. Ju bättre författaren har beskrivit innehållet via HTML, det vill säga sagt att exempelvis vissa stycken är just stycken, att överskrifter är överskrifter och så vidare, desto bättre kan webbläsaren presentera informationen.
- ♦ Sidor som blinkar, automatiskt uppdaterar sig själva, möjligtvis inte fungerar och öppnar nya fönster kan vara en källa till förvirring för människor med liten datorvana.
- ♦ Navigation på en webbplats kan vara svårt för ovana datoranvändare. Sökfunktioner och innehållskartor, länkar som är väl definierade samt konsekvent navigation och presentation är bra hjälpmedel.
- ♦ När kroppen inte längre rör sig lika lätt som den en gång gjorde, blir alternativa metoder för navigation såsom tangentbordsstyrning viktiga.

Resultatet av vår granskning av de 92 webbplatserna mot de 31 ålderskriterierna framgår av diagram 5.1.

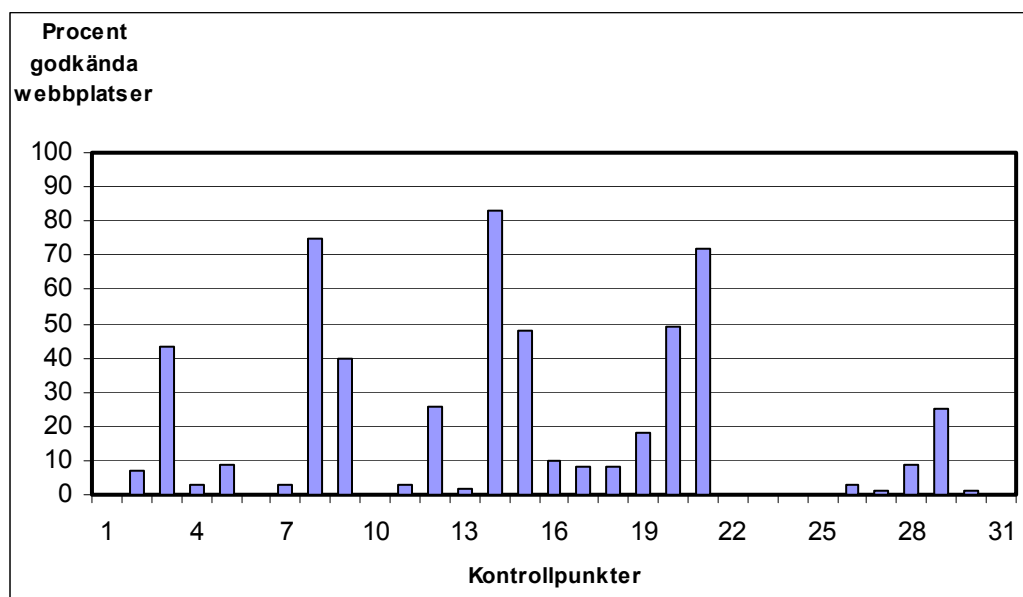


Diagram 5.1 Godkända kontrollpunkter enligt WAI:s åldrekriterier

Punkterna 1-7 ingår i WAI-nivå 1 (se kapitel 3), Statskontorets minimirekommendation för statliga webbplatser. Här blev mindre än 10 procent av webbplatserna godkända, förutom på en punkt där drygt 40 procent godkändes. På åtta kontrollpunkter godkändes inte en enda statlig webbplats såsom bra för äldre användare.

I Statskontorets vägledning rekommenderas test mot WAI nivå 1. Flertalet av de kontrollpunkter som har relevans för äldre ligger dock på nivå 2 respektive 3. Test av webbplatser enbart mot nivå 1 innebär att flertalet av de åldersrelaterade kriterierna inte kommer med. Därmed ökar risken att ”WAI-testade” webbplatser inte fungerar bra för äldre användare.

5.3 Funktioner som underlättar för de äldre

Vissa funktioner på webbplatser kan underlätta för äldre med nedsatt syn och motoriska svårigheter. Därför har vi granskat vilka funktioner som finns och hur väl de fungerar. Resultatet av våra tester framgår av diagram 5.2 nedan.

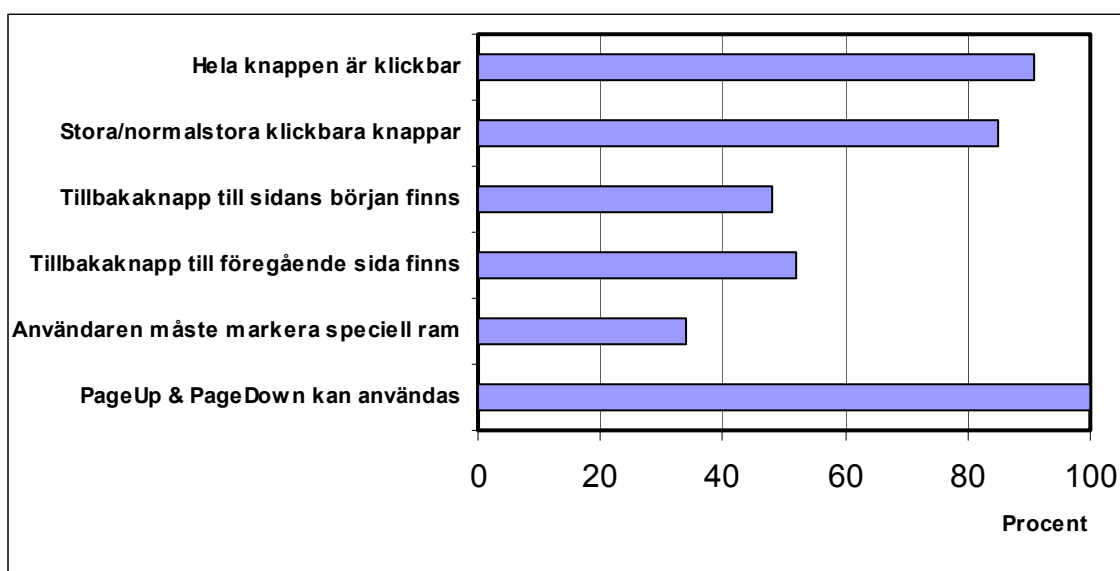


Diagram 5.2 Äldrevänliga funktioner

Diagrammet visar flera positiva inslag som gynnar äldre, bland annat att navigering tillåts med hjälp av tangentbordet så att till exempel PageUp- och PageDownknapparna kan användas. Denna funktion finns på samtliga 92 testade webbplatser, vilket är bra. Men på en tredjedel av webbplatserna måste användaren markera speciell ram för att tangentbordsnavigering ska fungera.

Knappar på webbplatser med funktionerna ”Tillbaka till föregående sida” och ”Till sidans början” används gärna av äldre. Sådana knappar finns på ungefär hälften av webbplatserna.

Det är viktigt för äldre att knapparna är tillräckligt stora och att hela knappen är klickbar. Våra tester visar att dessa krav uppfylls på de flesta statliga webbplatser. Små knappar förekommer dock bland annat hos *Arbetsmiljöverket*, *Kungliga biblioteket*, *Riksdagen*, *Regeringen*, *SMHI*, *Statens jordbruksverk*, *Luftfartsverket* och *Sveriges television*. På webbplatser hos *Domstolsverket*, *Högskoleverket*, *Konkurrensverket*, *Kustbevakningen* och *SIDA* är inte hela knapparna klickbara vilket kan orsaka problem för äldre.

5.4 Funktioner som gör det svårare för äldre

I diagram 5.3 visas några funktioner som har betydelse för de äldres användning av en webbplats.

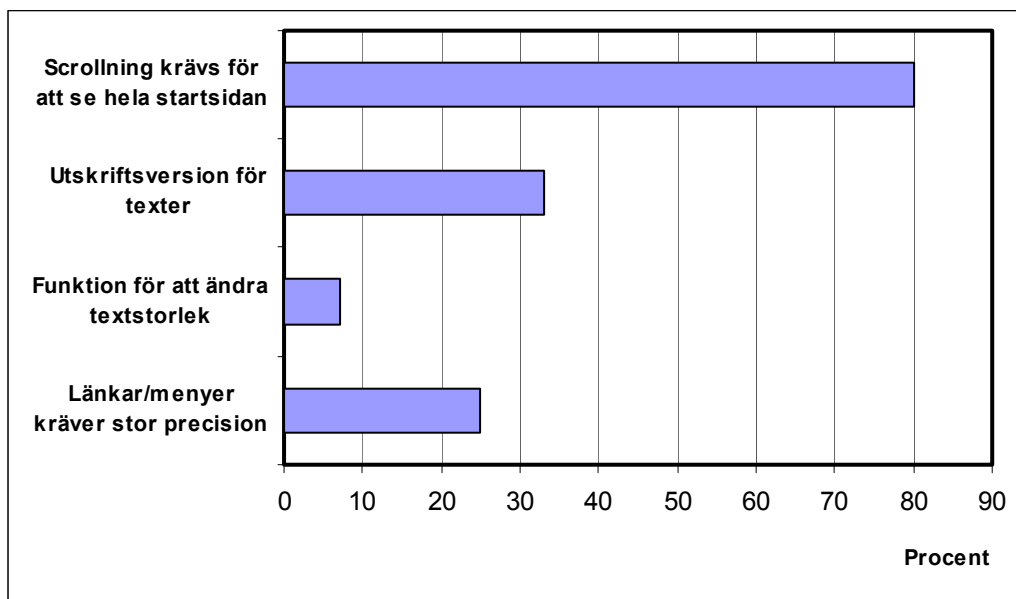


Diagram 5.3 Funktioner som gör det svårt för äldre

Precisionskrävande rörelser är någonting som många äldre har problem med. Ett exempel på detta är scrollning, det vill säga förflyttning genom att använda scrollistan. Speciellt vertikal scrollning är vanligt på de undersökta webbplatserna. Även för att klicka på länkar och menyer krävs stor precision på en fjärdedel av webbplatserna. Här några exempel:

”Mouseovermenyerna kräver en stabil hand” *Jämställdhetsombudsmannen*

”För små länkmarginaler” *Räddningsverket*

”Mouseovermeny där aktuellt markerat alternativ har låg kontrast. Finns dock alternativ meny. Vissa menyalternativ är små (liten text). Många drop-down-boxar innehåller så många alternativ att man måste scrollera inom boxen”. *SJ*

”Om man ska beställa böcker måste man klicka på en mikroskopisk kundvagnsikon”. *Arbetsmiljöverket*

En utskriftsversion av texter utan bilder och annan störande layout underlättar, men denna funktion finns bara hos en tredjedel av webbplatserna. Det är en låg andel med tanke på att statliga webbplatser innehåller mycket information avsedd just för utskrift.

Äldre vill ofta ha större textstorlek. Den som vill ha större textstorlek kan på ett enkelt sätt ändra denna via webbläsarens inställning. Fördelen med detta är att denna inställning ligger kvar i webbläsaren och större text visas på samtliga webbplatser som besöks. Vår undersökning visar att detta inte var möjligt hos 92 procent av webbplatserna, eftersom textstorleken där var låst av webbägaren.

5.5 Webbplatsernas layout ställer till problem för äldre

Vår bedömning är att layout på de undersökta webbplatserna är bra, då närmare hälften får betyget 4 eller 5. Bara fem har fått betyget 1 - *Kungliga biblioteket, Sveriges radio, Lantmäteriverket, Posten* och *Naturhistoriska riksmuseet*. Se diagram 5.4.

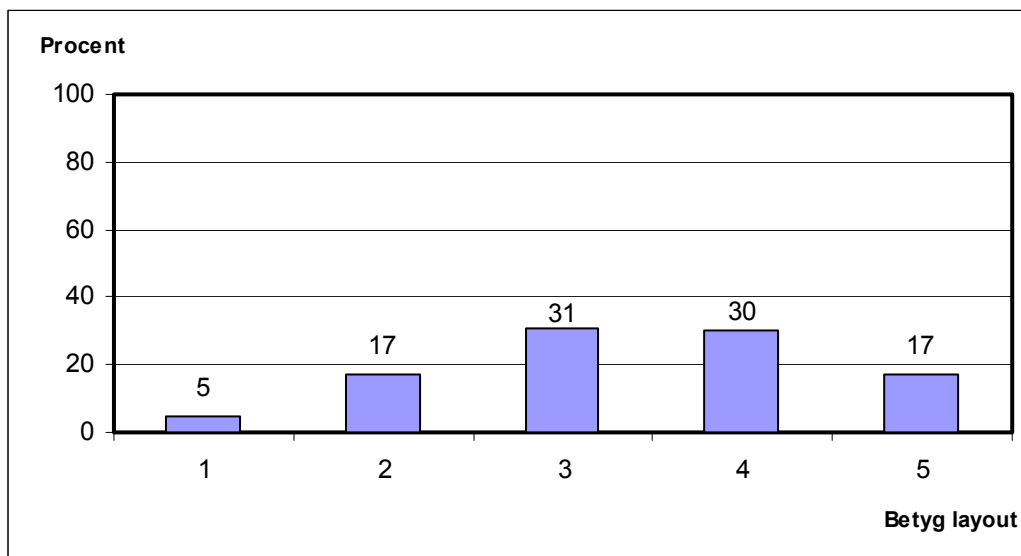


Diagram 5.4 Betyg på layout

Men det finns betydande variationer i layouten på olika webbplatser - många har inslag som är till nackdel för de äldre. Det gäller bland annat färgsättning och dålig kontrast, vilket framgår av följande exempel:

”De färger som används, röd mot blåaktig bakgrund, ger en röd/blå effekt, vilket på grund av färgernas skillnad i våglängd skapar en 3D-effekt som gör den obehagligt att titta på. Färgvalet vid resebokning känns inte helt harmoniskt. Textstorleken varierar genom sajten och är rätt svår att läsa i de "svävande" informationsrutorna som finns till höger på de flesta sidorna. Skuggningen på förstasidan känns onödig och går inte i linje med hur skuggningen använts i resten av sajten”. *SJ*

”Stora och tydliga ikoner i menyn, men man blandar metafortyperna, till exempel har man blanketter för "blanketter", broschyrer för "broschyrer", men en stickpropp för "kontakta oss"”. *Försäkringskassan*

”Oenhetlig färgsättning. Det finns ingen röd tråd i designen. Om man klickar sig fram till sökning i HIDA kommer man till en sida med helt annan färgsättning. Mycket skrikiga färger som knallblått och rött används tillsammans. Vidare kontrolleras inte textflödet, vilket innebär att textraderna kan bli väldigt långa om användaren har hög bildskärmsupplösning”. *Hjälpmedelsinstitutet*

”Alla rubriker består av svart text på grå bakgrund, vilket inte ger så bra kontrast och gör det svårare att snabbt hitta en rubrik på en sida”. *Brottsoffermyndigheten*

Uppenbart finns fortfarande mycket att göra för att förbättra anpassningen av webbplatser till de äldres behov.

5.6 Äldres behov ägnas lite intresse

Av vår enkät framgår det att enbart tio procent av webbägarna har utnyttjat äldre i sina användartester och endast två myndigheter, *Konsumentverket* och *Riksskatteverket*, har tagit kontakt med pensionärsorganisationer när de byggde sina webbplatser. Vidare, endast 12 procent uppger att anpassningar gjorts på webbplatsen för äldre användare. Exempel på de anpassningar som har gjorts är att använda ett enklare språk och att begränsa informationsmängden (*Posten*). I övrigt hänvisas till åtgärder som i första hand är till för funktionshindrade.

Enbart tre myndigheter uppger att de tagit fram speciell information för de äldre. Det gäller *Socialstyrelsen* (de äldres rättigheter), *Försäkringskassan* (information om pensioner) samt *Lantmäteriverket* (historiska kartor).

Vi har frågat dels vilka målgrupper som myndigheterna har, dels om marknadsföring av webbplatsen riktats till några särskilda grupper. Äldre omnämndes inte av någon statligt myndighet. De äldre tycks således inte vara en grupp som statliga myndigheter tänker särskilt på i arbetet med sina webbplatser.

I Statskontorets vägledning för myndigheters webbplatser och tillhörande checklista beskrivs de äldres situation på följande sätt:

”Med stigande ålder följer också normalt nedsättningar i funktioner. Om man följer vägledningar om webbdesign för funktionshindrade underlättar man också för äldre människor. Alla äldre är dock inte funktionshindrade, och det är fel att tro att äldre människor är ointresserade eller okunniga om IT. Det är snarare en fråga om att se nyttan med till exempel att sända e-post.”

Statskontoret lämnar sedan ett antal lästips om design för äldre.

5.7 Slutsatser

Internet har en stor potential att underlätta för de äldre att exempelvis upprätthålla kontakter, minska risken för isolering och sköta kontakter med myndigheter. Internetaktiva äldres möjligheter att använda statliga webbplatser begränsas idag av webbplatsernas utformning.

Samtliga undersökta webbplatser har mer eller mindre omfattande brister som drabbar äldre användare. Statliga myndigheter har visat litet intresse att anpassa sina webbplatser för äldre. Detta hänger samman med att inga myndigheter anger de äldre som målgrupp för webbplatsen, vilket slår igenom bland annat genom att äldre sällan ingått i de användartester som gjorts av statliga webbplatser. Det kan också vara så att myndigheter inte bryr sig om äldre i detta sammanhang just eftersom dessa idag inte använder webbplatserna i någon större utsträckning. Det kan dock ändras i framtiden när den stora och datorvana 40-talistgenerationen blir äldre.

Statskontoret har inte heller lyft fram de äldre som en grupp där IT och elektroniska tjänster bör ha många fördelar. Det finns också en inkonsekvens i Statskontorets vägledning. Hänvisningen till WAI gäller främst nivå 1, men många WAI-kriterier av betydelse för äldre finns på nivå 2 och 3. Statskontoret har inte närmare definierat vilka WAI-krav som är av betydelse för gruppen Internetaktiva äldre.

Äldre har som grupp varit dåliga på att själva precisera och framföra sina krav på webbplatser. Detta resulterar i att de äldres särskilda behov och förutsättningar är okända för myndigheter och därför inte heller tillgodosedda. Denna bristande medvetenhet hos myndigheter om de äldre och deras behov innebär en stor risk att denna grupp medborgare hamnar utanför, och därmed inte får ta del av de tjänster som tillhandahålls via myndigheters webbplatser. Samtidigt har äldre ofta större behov av myndighetskontakter än andra grupper.

Många av de problem som äldre Internetanvändare har med statliga webbplatser är lätta att åtgärda, exempelvis genom att förändra knapparnas utformning, ändra färgsättningen, ge möjlighet att ändra textstorlek, tillhandahålla en utskriftsversion samt ha enklare och tydligare layout. Vår bedömning är att detta inte görs därför att myndigheterna brister i medvetenhet i dessa frågor.

6 Hur arbetar myndigheterna med sina webbplatser?

Våra huvudiakttagelser rörande myndigheternas arbete med sina webbplatser är att:

- ♦ **Många tjänster för medborgarna kan endast nås via webbplatsen**
- ♦ **Webbplatserna används för att sprida information både till allmänhet och specialister**
- ♦ **Otydligt syfte med webbplatserna**
- ♦ **Myndigheter behöver olika slags stöd för att lösa problem med webbplatser**
- ♦ **Låg myndighetskänsla på många statliga webbplatser**

Statskontoret har av regeringen fått i uppdrag att stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter. I uppdragsbeskrivningen står det att Statskontoret ska:

”- utveckla metoder för att analysera informations- och servicebehov från ett kundperspektiv; olika individers och grupper varierande förutsättningar och behov ska därvid beaktas, exempelvis vilka krav som en god tillgänglighet för invandrare och funktionshindrade ställer, liksom hur enskilda individers behov ser ut i olika situationer i livet”

I enlighet med detta uppdrag har Statskontoret publicerat sin vägledning ”24-timmarswebben” med rekommendationer och råd för myndigheters webbplatser.

6.1 Myndigheterna och Internet

Det finns tydliga, övergripande mål för utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. Regeringen har slagit fast att inga grupper av medborgare ska utestängas från utvecklingen, att de elektroniska tjänsterna ska anpassas till olika grupperns behov och förutsättningar och att invanda, traditionella kontaktvägar ska vara kvar.

De mål som Statskontoret föreslagit rör främst vilka typer av tjänster som ska erbjudas elektroniskt och takten i utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter. Några preciserade krav som härrör från de övergripande målen, det vill säga att inga grupper ska stängas ute från utvecklingen, har inte ställts på de enskilda myndigheterna.

För att medborgaren ska kunna nyttja de tjänster som erbjuds, måste webbplatsen byggas på ett sådant sätt att det blir enkelt för alla medborgare att använda webbplatsen. Införandet av en webbplats kräver också en hel del andra insatser från myndighetens sida. Bakomliggande rutiner och processer på myndigheterna måste utvecklas och anpassas till den elektroniska förvaltningens specifika förutsättningar. Statskontoret har hittills prioriterat utveckling av tjänsterna och nödvändig infrastruktur.

6.2 Myndigheter utestänger medborgare utan tillgång till Internet

En webbplats innebär mycket stora möjligheter för myndigheterna att rationalisera och effektivisera verksamheten men även att förbättra servicen till medborgarna. Alla myndigheter som har en sökmotor på sin webbplats erbjuder i princip Internetanvändare bättre service än

medborgare utan tillgång till Internet. Någon motsvarande sökfunktion finns inte för fysiska publikationer. Ett annat exempel på skillnader i service är att myndigheters handläggningstider för e-mail är kortare än för vanliga brev, vilket framgår av granskningen. Det kan givetvis skilja sig åt i fråga om vilket arbete som krävs för att besvara e-mail respektive brev, men det visar ändå att snabbare service erbjuds via Internet.

Det blir allt vanligare att myndigheter har tjänster som enbart kan nås via webbplatsen. Hela 60 procent av myndigheterna uppger att de har sådana tjänster. Två typer kan urskiljas:

- ♦ Enklare traditionella tjänster som till exempel distribution av befintlig information via Internet
- ♦ Avancerade tjänster som simuleringsprogram och andra interaktiva tjänster, något som möjliggjorts på grund av Internet

Ofta har myndigheter en blandning av dessa två typer av tjänster på sina webbplatser. Ett exempel är *Statens historiska museer* som listar sina elektroniska tjänster på följande sätt:

”Alla våra databaser, webbtjänsten ”Fråga historikern”, pressmeddelanden och pressbilder. Även ett antal särskilda webbsatsningar såsom ”Historiska världar”, ”Vitt oljud – nordiskt mörker”, ”Slaget vid Korsbetningen” samt information om tidigare utställningar, virtuella utställningar osv.”

Boende i hela landet kan numera ta del av även *Naturhistoriska riksmuseets* samlingar via webbplatsen, något som tidigare var förbehållet de som hade möjlighet att fysiskt besöka museet i Stockholm. Samtidigt finns det utställningar som endast Internetbesökare kan ta del av, däremot inte vanliga besökare på museet. Internets möjligheter tas alltså till vara av myndigheterna och nya tjänster utvecklas som blir till nytta för olika medborgargrupper.

De enklare informationstjänsterna dominerar idag, medan endast ett fåtal myndigheter har hittills utvecklat mer avancerade tjänster. Detta framgår av Statskontorets uppföljning av 24-timmarsmyndigheter.

6.2.1 Enklare tjänster

Informationstjänster som att prenumerera på pressmeddelanden och andra informationsskrifter, titta i personalregister, få elektroniska nyhetsbrev, ladda ned blanketter, rapporter och broschyrer är vanliga. Ofta är det befintlig information som lagts ut på nätet, men i vissa fall har informationen tagits fram speciellt för webbplatsen, exempelvis aktuella nyhetsbrev. Tjänster såsom sökning i databaser kopplas också till informationen.

Vissa myndigheter uppger att de har administrativa tjänster som endast tillhandahålls via webbplatsen. *Naturvårdsverket* annonserar exempelvis lediga tjänster och tillsatta tjänster endast på sin webbplats. *Stockholms universitet* har lagt ut sitt personalregister på webbplatsen och på *Krisberedskapsmyndigheten* kan man beställa trycksaker endast via webbplatsen.

Anmälningstjänster förekommer också ofta på myndigheters webbplatser. Det gäller kurser, utbildningar, seminarier, konferenser, lokalbokning och liknande men även anmälningar av ärenden, stödansökningar samt olika slags inregistreringar och beställningar. Såväl *Diskrimineringsombudsmannen* som *Handikappombudsmannen* uppger att deras anmälningssblanketter enbart finns tillgängliga elektroniskt.

Ett av målen för den elektroniska förvaltningen är att myndigheter ska lägga ut all sin information och alla sina tjänster på webbplatsen, om detta är kostnadseffektivt. Detta bidrar givetvis till öppenheten och insyn i förvaltningen, en hörnsten i offentlighetsprincipen. Några webbägare uppger att de har hundratusentals sidor information på sina webbplatser, exempelvis *Stockholms universitet*. Detta ställer höga krav på myndigheters förmåga att presentera informationen så att den blir lättillgänglig. Samtidigt vidgas den digitala klyftan, då medborgare utan tillgång till Internet inte får möjlighet att överblicka och söka i detta material.

6.2.2 Avancerade tjänster

Kalkyl- och simuleringstjänster är exempel på avancerade tjänster som utvecklats endast för webbplatsens besökare. Det finns exempel på hur myndigheter börjar utnyttja den här möjligheten, såsom CSN:s simuleringsprogram "Bidrag och Lån" där låntagaren har möjlighet att själv räkna ut sin studieskuld, återbetalningstid med mera. Detsamma gäller *Konsumentverket* som har en rad olika webbtjänster för att stödja konsumenter inför större beslut:

"Bankkalkylen, Begbilkalkylen, Bilkalkylen, Elpriser, Energikalkylen, Hushållsbudgeten, Köpguiden och TP-test"

Ekonomiska transaktioner via statliga webbplatser är ovanliga men förekommer. *Apoteket* har en funktion för e-handel och *Riksgäldskontoret* håller statspappersauktioner via webbplatsen och tillhandahåller även ett system för myndigheters betalningar via webben. Några myndigheter har undvikit de mer avancerade webbtjänsterna, till exempel *Talboks- och punktskriftsbiblioteket*:

"Allting måste kunna nås även på annat sätt, exempelvis via telefon och personlig service. Annars blir det inte maximalt tillgängligt"

De enklare tjänsterna skulle i princip kunna göras tillgängliga på annat sätt än via Internet utan några större problem för myndigheterna. Det skulle däremot inte gå att göra med de avancerade tjänsterna, även om till exempel *Apoteket* gör ett försök:

"...det går även bra att e-handla per telefon"

Sammanfattningsvis, de avancerade tjänster som erbjuds Internetanvändare rör ofta centrala delar av myndigheternas verksamhet och har stor betydelse för den enskilda medborgaren.

6.3 Syftet med statliga webbplatser är otydligt

6.3.1 Syfte

En övervägande majoritet, 90 procent, av myndigheterna uppger att de har ett uttalat syfte med sin webbplats. Det tveklöst vanligaste syftet är att informera och sprida information om myndigheten och dess verksamhet. Några typiska svar från myndigheterna är:

"Att göra tillgängligt och kommunicera verkets myndighetsuppdrag samt producerad kunskap" *Fiskeriverket*

”Sprida information om myndighetens ansvarsområde, samt om närliggande myndigheter och organisationer” *Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd*

”Att tillhandahålla information om myndigheten” *Kriminalvårdsstyrelsen*

Ett fåtal myndigheter nämner andra syften, till exempel effektivisering, samordning av verksamheten, kvalitetshöjning samt frigörande av resurser eller rationalisering. Ett tiotal myndigheter hänvisar till 24-timmarsbegreppet. Här ett par exempel:

”Underlätta för medborgarna att själva klara av och sköta sina myndighetskontakter. Medverka till att skapa en förvaltning i medborgarnas tjänst. Informationen ska vara till direkt nytta för minst en målgrupp.” *Länsstyrelsen Norrbottens län*

”På (lång) sikt ska alla tjänster och all information som kan tillhandahållas elektroniskt göra det. På så sätt frigör vi resurser för att tillhandahålla personlig service för de grupper som verkligen behöver det.” *Riksskatteverket*

Det dominerande intrycket är ändå att de flesta myndigheter inte har någon strategi eller policy för sin webbplats utan den betraktas bara som ett komplement till existerande informationskanaler.

6.3.2 Marknadsföring och målgrupper

Informationssyftet med webbplatsen återspeglas i myndigheternas marknadsföring. Det myndigheter framhåller i marknadsföringen är att webbplatsen ger tillgång till omfattande och aktuell information dygnet runt. En stor del av myndigheterna uppger att de marknadsfört sin webbplats i tryckt material, platsannonser, pressmeddelanden, vid telefonkontakter, kurser, mässor och så vidare. Separat och riktad marknadsföring av webbplatsen är ovanlig.

Myndigheters målgrupp för webbplatserna är ofta en kombination av allmänheten samt specifika grupper av specialister med ett professionellt och smalt fackintresse. Den heterogena målgruppen gör det svårt att skraddarsy webbplatsen efter målgruppens behov och önskemål. Vissa myndigheter har löst problemet genom att dela upp webbplatsen i olika delar för skilda målgrupper.

Några myndigheter uppger att de ändrat vissa interna rutiner sedan webbplatsen införts, främst sätten att producera, publicera och distribuera information. Myndigheterna uppdaterar sina webbplatser ofta, många dagligen, vilket gör att informationen och webbplatsen känns aktuell. Åtgärder som bidrar till att effektivisera eller rationalisera är däremot ovanliga, men ett exempel finns hos *Luffartsverket* som skriver:

”Informationsdiskar är obemannade nattetid på vissa flygplatser. Telefoninformation är under förändring mot talsvarstjänster. Färdplaneringsverksamhet har omorganiserats, samt kontor lagts ner”

6.3.3 Uppföljning

Ett sätt att ta reda på om syftet med en webbplats uppfylls är att följa upp vem som använder webbplatsen och till vad. Drygt hälften av myndigheterna uppger att de gör uppföljningar. Det som görs är främst att besök loggas vilket ger statistik över totala antalet besökare, antal unika besök samt viss teknisk information. En myndighet uttrycker det på följande sätt:

”Vi kan se vad besökarna har för operativsystem/browser etcetera... Alltså – vi vet ingenting personligt om besökarna”

Några myndigheter tar även reda på vilka enskilda webbsidor som är mest besökta och vilka dokument som oftast laddas ner. Enkätundersökningar, målgruppsanalyser och intervjuer för att få bättre kännedom om besökarna är mycket ovanliga.

6.4 Stöd efterfrågas för arbetet med de egna webbplatserna

Många myndigheter uppger att de haft problem i arbetet med sina webbplatser. Problemen är många och av skiftande art. Se tabell 6.1

Problemtyp	Beskrivning
Tekniska	Hård belastning, långa svarstider, olika versioner av webbläsare hos användarna, pdf-filer, brustna länkar, sökfunktionen, beställningsfunktionen
Innehållsmässiga	Uppdatera, begränsa samt strukturera den omfattande informationsmängden
Organisatoriska	Publiceringsansvariga utspridda i organisationen, merarbete för berörd personal, obalans i myndighetens ambitionsnivå, bristande rutiner och dokumentation, många inblandade

Tabell 6.1 Myndigheters problem med webbplatserna

Enkätsvaren visar att myndigheterna gärna vill ha stöd för arbetet med sina webbplatser. Det är främst mindre myndigheter som uttrycker ett behov av stöd, vilket delvis hänger samman med myndighetens interna IT-resurser och kunskapsnivå.

Olika sorters stöd efterfrågas. Ett typiskt exempel är anpassning av webbplatsen för funktionshindrade, något som kräver specialkunskaper som många myndigheter saknar. Det samma gäller anpassning för invandrare. I övrigt nämns allt från användartester, upphandling, översättning, textförenkling, kartläggning av målgrupper samt standardlösningar och mallar för exempelvis layout och informationsstrukturen.

”Ja, kanske borde man i projektform experimentera fram en uppsättning idealiska webbplatser för statliga myndigheter både vad gäller tillgänglighet, designmässig attraktivitet och innehåll för olika verksamhetsområden och målgrupper”

Myndigheterna vill ha konkret stöd i form av central handledning, tydliga rutiner, checklistor och praktiska tips. En myndighet efterlyser ett statligt kompetenscenter dit de skulle kunna vända sig med frågor.

”Att bara hänvisa till WAI är att göra det lite lätt för sig, det är ganska mycket text där. En guide WAI i praktiken vore en bra hjälp.”

Upphandling av konsulter är också något som myndigheterna vill ha hjälp med, liksom inköpssamordning för analysverktyg och testpaneler. Andra exempel är fokusgrupper, seminarier, kurser, informationsdagar samt utveckling av nätverk för spridning av kunskap och erfarenheter.

6.5 Låg myndighetskänsla på många statliga webbplatser

Det framgår klart och tydligt på alla startsidor vilken myndighet som är ansvarig för webbplatsen med undantag av Riksskatteverkets. Där förväntas besökarna känna till Förkortningen ”RSV” eftersom hela myndighetsnamnet inte står utskrivet. Medborgare som inte känner till förkortningar av myndighetsnamnet kan få problem att hitta till rätt webbplats. Det finns flera exempel på webbadresser som är svåra att lista ut, www.mpa.se (Läkemedelsverket, på engelska Medical Products Agency), www.bd.lst.se (Länsstyrelser) och www.svo.se (Skogsvårdsorganisationen inklusive Skogsstyrelsen).

Alla myndigheter gör det möjligt för medborgarna att skicka e-mail, antingen genom att e-mailadressen finns angiven på webbplatsen eller via e-mailformulär. Däremot finns det 12 myndigheter som saknar officiell e-mailadress, det vill säga en e-mailadress som går centralt till myndigheten, istället för till webbmaster eller liknande.

Det krävs i regel inte särskilt många klick för att få fram fullständig kontaktinformation till myndigheter. Dessutom lämnar 70 procent av myndigheterna kontaktinformation till olika medarbetare eller funktioner inom myndigheten, oftast i form av e-mailadresser eller telefonnummer. En brist är att det på 25 procent av webbplatserna inte framgår vilken person som är ansvarig för innehållet på webbplatsen.

Vi har gjort en samlad bedömning av de olika webbplatsernas myndighetskänsla. Betyget för många webbplatser är relativt högt, men oroande nog får hälften av webbplatserna högst en trea i betyg. Se diagram 6.1.

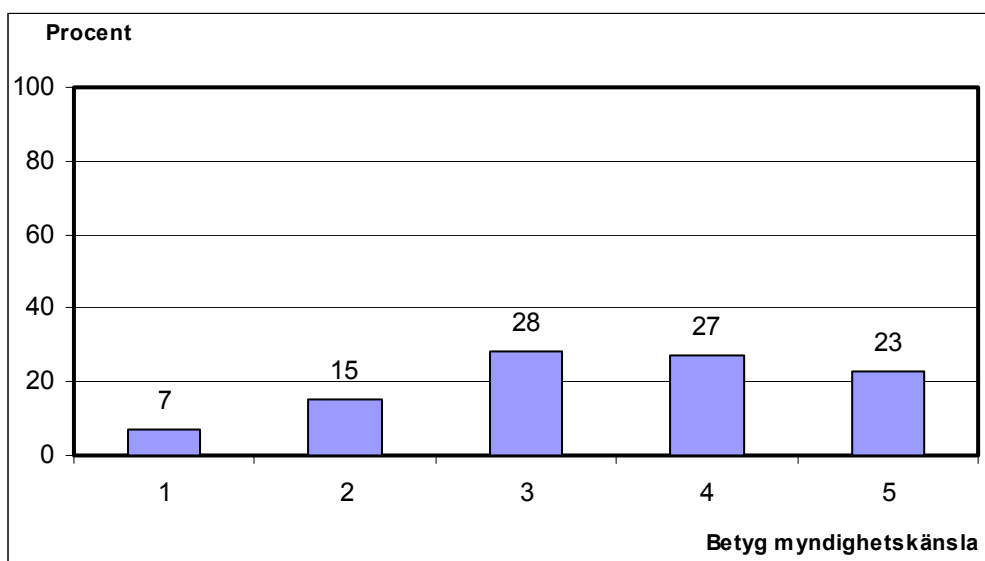


Diagram 6.1 Webbplatsernas myndighetskänsla

En myndighet som får bra betyg är *Glesbygdsverket*:

”Webbplatsen ger ett stabilt och tryggt intryck. Inget överskott av häftiga effekter och bilder. Enhetligt och enkelt uttryck med en tydlighet som är önskvärd i situationen.”

Ett exempel på motsatsen är *Lantmäteriverket*:

”Det är svårt att se huvudfunktionen för webbplatsen, är det en samlingsplats för roliga tjänster? Myndighetens organisationsinformation ligger långt ur sikte och är svårt att finna, däremot finns många tjänster tillgängliga på tydligare plats. Webbplatsen ger därför ingen direkt myndighetskänsla utan snarare ger den ett intryck av att vara skoj att nöjessurfa på.”

Eftersom det är fråga om statliga myndigheters webbplatser, bör höga krav ställas på vad vi kallat myndighetskänsla. Med detta menar vi en professionell och seriös utformning. Detta är inte fallet på många statliga webbplatser idag.

6.6 Slutsatser

I takt med att webbplatserna utvecklats, både informations- och tjänstemässigt, har den digitala klyftan uppstått. Det innebär att vissa medborgare inte får samma information och service som andra. Den digitala klyftan är därmed ett faktum och riskerar att fördjupas i samband med att de avancerade tjänster som erbjuds via webbplatserna blir allt vanligare och endast finns att tillgå på detta sätt. Ett sätt att motverka detta är att erbjuda de nya tjänsterna även genom traditionella kanaler, vilket en del myndigheter har gjort. Men myndigheterna går miste om mycket av rationaliseringsvinsterna på detta sätt.

De flesta myndigheter tycks ha öppnat sina webbplatser utan att i förväg ha klargjort syftet med dem. Få myndigheter har motiverat webbplatsen med argument som intern effektivisering eller rationalisering, bättre service eller ökade kontakter med medborgare. I stället har de hänvisat till statsmakternas krav att all information ska läggas ut. Myndigheterna står här inför ett dilemma. Väljer de att endast lägga ut en del information på sin webbplats, finns en risk för kritik att myndigheterna inte uppfyller sina förpliktelser enligt offentlighetsprincipen. Väljer de att lägga ut all information, kan det uppstå problem för användaren att hitta bland all information. De flesta myndigheter har valt den senare strategin. Den existerande informationspolicyn och statsmakternas mål har varit vägledande för myndigheternas agerande. Många myndigheter skulle behöva fundera igenom syftet med webbplatsen samt bakomliggande arbetssätt och rutiner för att kunna utnyttja den effektivt, både från myndighetens sida och ur ett medborgarperspektiv.

Det finns en medvetenhet bland många myndigheter om att dagens webbplatser har vissa brister. Detta har kommit till uttryck genom de krav på ökat stöd som framförts. Stöd efterfrågas både på strategisk och konkret teknisk nivå. Framst är det mindre myndigheter som saknar såväl resurser som kunskaper. Idag finns ingen sådan stödfunktion inom statsförvaltningen, men det är en roll som Statskontoret skulle kunna ta på sig. Därmed skulle kvaliteten på de statliga webbplatserna kunna förbättras avsevärt. Detta är inte minst viktigt mot bakgrund av de brister som finns i fråga om myndighetskänsla på många statliga webbplatser. Myndigheterna skulle också kunna hålla nere sina utvecklingskostnader om en stödfunktion fanns.

7 Uppnås målen med den elektroniska förvaltningen?

7.1 En förvaltning i demokratins tjänst

Resultaten av vår granskning av den elektroniska förvaltningen analyseras här mot bakgrund av de mål som gäller för hur statsförvaltningen ska utvecklas. Målen finns angivna i det förvaltningspolitiska programmet ”En förvaltning i demokratins tjänst”, propositionen ”Ett informationssamhälle för alla”, propositionen ”Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst” samt regeringens skrivelse till riksdagen om förvaltningspolitiken.

7.1.1 *Demokrati, effektivitet och rättssäkerhet*

Under rubriken En förvaltning i medborgarnas tjänst i det förvaltningspolitiska programmet skriver regeringen:

”Målen för 2000-talet är en statsförvaltning som med höga krav på rättssäkerhet, effektivitet och demokrati är tillgänglig och tillmötesgående. Den har medborgarnas fulla förtroende och ger näringslivet goda arbets- och tillväxtförutsättningar. Den är framgångsrik och respekterad internationellt. I denna förvaltning genomför statliga myndigheter sina uppdrag med hög servicenivå, öppenhet, kompetenta och motiverade anställda, dugliga chefer och en stor förändringsförmåga.”

.....

”Statliga myndigheter ska uppfylla höga krav på tillgänglighet och tillmötesgående, kunna deklarerat vilka tjänster som erbjuds och i vilka former detta sker samt ge medborgarna tillfälle till dialog och möjlighet att lämna synpunkter på den verksamhet de berörs av. I det enskilda ärendet ska man så långt möjligt behöva ha kontakt med bara en myndighet. Alla medborgare med särskilda behov ska ha likvärdig tillgång till de tjänster som erbjuds och till offentlig information.”

Dessa mål utvecklas vidare i regeringens skrivelse till riksdagen hösten 2001 om förvaltningspolitiken på följande sätt:

”Statsförvaltningens verksamhet utgår ifrån de grundläggande värdena demokrati, rättssäkerhet och effektivitet. De krav som demokratin ställer innebär att förvaltningen ska fullgöra sina uppgifter i enlighet med de beslut som riksdag och regering har fattat. Kraven på rättssäkerhet innebär att förvaltningen ska fatta materiellt riktiga beslut på grundval av gällande lagar och andra författningar samt att enskilda ska ha möjlighet att få sin sak prövad i domstol. Kravet på effektivitet innebär att förvaltningen ska åstadkomma avsedda resultat och uppnå de mål som fastställts av statsmakterna och att detta ska ske kostnadseffektivt.

Hur förvaltningen fungerar har inte bara en avgörande betydelse för det demokratiska samhällets funktionsduglighet och för människors förtroende för demokratin utan också för välfärd och ekonomisk tillväxt. Förvaltningen måste tillhandahålla tjänster på ett sådant sätt att den ger den största möjliga nytta för medborgare, företag, kommuner, organisationer m.fl. inom givna ekonomiska ramar. Att myndigheterna använder enkelt och begripligt språk i sina kontakter med medborgare, företag och medier är en

förutsättning för god service och tillgänglighet i förvaltningen. Informationstekniken kan, om den används på rätt sätt, vara ett mycket kraftfullt redskap för att öka tillgängligheten till information och tjänster, förnya och effektivisera verksamhet och arbetsmetoder och – vad som är grundläggande – stärka demokratin och öppenheten. Därför måste målet för varje myndighet vara att all information och service som med bibehållen eller ökad kostnadseffektivitet kan tillhandahållas elektroniskt också ska göras så. Men målet är också att tjänsterna ska vara tillgängliga för alla. De som inte kan, vill eller har förmågan att utnyttja den nya tekniken ska erbjudas tjänsterna på traditionellt sätt.”

7.1.2 Begreppet 24-timmarsmyndighet

I det förvaltningspolitiska programmet framhålls informationsteknologins roll i arbetet med att utveckla statsförvaltningen. Staten ska vara en föredömlig IT-användare:

”I arbetet med att utveckla förvaltningens service till medborgare och företag har 24-timmarsmyndigheten kommit att bli det vägledande begreppet. Det syftar på myndigheter som är elektroniskt tillgängliga för informationshämtande och ärendehantering. Ett mål är att medborgare och företag ska kunna få information, ställa frågor, lämna uppgifter samt uträtta andra ärenden när det passar dem oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet.”¹⁵

Regeringen slår fast att ”De statliga myndigheterna ska vara 24-timmarsmyndigheter”. Vad detta innebär preciseras på följande sätt¹⁶:

”Regeringens mål med det arbete som sammanfattas i begreppet 24-timmarsmyndighet är att förenkla och förbättra samhällsservicen till medborgare och företag. Det innebär att tillgången till service ska vara oberoende av tid och plats, att kontakterna med myndigheterna ska göras enklare och att kvaliteten i servicen ska förbättras. Informationstekniken ska användas för att underlätta för medborgarna att få tillgång till information, som möjliggör ett aktivt deltagande i beslutsprocesserna i den offentliga förvaltningen. Den ska också användas för att öka medborgarnas insyn och möjligheter att följa handläggningen och lämna synpunkter i enskilda ärenden. Härigenom stärks demokratin och öppenheten.

Övergången till 24-timmarsmyndigheter kräver resurser i form av engagemang hos personal samt investeringar i strukturering av information och i informationsteknik. Men den ger också klara fördelar för myndigheterna själva. Allmän tillgång till elektronisk information och självservice kan ge stora effektivitetsvinster.”

.....

”Utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter får inte stå i motsättning till traditionella och invanda kontaktformer. Samhällsservicen måste vara tillgänglig via olika kanaler som personliga möten, vanliga brev, avancerad telefonservice, persondatorer och digital-TV. Medborgarna ska ha möjlighet att använda sig av den form som passar bäst i varje enskilt fall. Samtidigt är det uppenbart att informationstekniken är ett kraftfullt redskap för ökad tillgänglighet, öppenhet, insyn och effektivitet. Därför måste målet för varje myndighet vara att all information och service som med bibehållen eller ökad

¹⁵ En förvaltning i demokratins tjänst – regeringens handlingsprogram

¹⁶ Regeringens skrivelse 2000/2001:151 Regeringens förvaltningspolitik

kostnadseffektivitet *kan* tillhandahållas elektroniskt också *ska* göras så. Det är sedan myndigheternas sak att se till att de elektroniska tjänsterna utformas och tillhandahålls på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utestänger grupper av medborgare.”

För de statliga myndigheterna innebär detta:

- ◆ att de ska vara 24-timmarsmyndigheter
- ◆ att utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter inte får stå i motsättning till traditionella och invanda kontaktformer
- ◆ att all information och service som kostnadseffektivt *kan* tillhandahållas elektroniskt också *ska* göras åtkomlig via webbplatsen, i syfte att uppnå effektivitetsvinster
- ◆ att de elektroniska tjänsterna ska utformas och tillhandahållas på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utestänger grupper av medborgare.

7.1.3 Målkonflikter och risker

Målen kan sammanfattas i ett antal nyckelbegrepp: demokrati, rättssäkerhet, effektivitet, förtroende och tillgänglighet. Förvaltningen ska vara till för alla medborgare, alla ska behandlas likvärdigt, den ska fungera effektivt och på så sätt bidra till medborgarnas förtroende för förvaltningen. Myndigheters elektroniska tjänster ska vara tillgängliga dygnet runt, öppna för alla medborgare. Samtidigt finns krav på kostnadseffektivitet och att traditionella tjänster ska vara kvar. Frågan vi ställer oss är hur pass väl dessa mål hittills uppnåtts genom den elektroniska förvaltning som håller på att utvecklas och införas i Sverige.

Först kan vi konstatera att det finns ett antal inbördes konflikter mellan de olika målen. En sådan konflikt finns mellan den kostnadseffektivitet och rationalisering som ska uppnås genom den elektroniska förvaltningen och kravet på att traditionella kontaktvägar ska vara kvar. Myndigheter kan få svårt att tillgodogöra sig rationaliseringsvinster av investeringar i elektroniska tjänster om de måste ha kvar alla manuella tjänster.

En annan konflikt finns mellan å ena sidan kravet att myndigheter ska lägga ut all sin information och alla tjänster elektroniskt, om det är kostnadseffektivt, och å andra sidan att informationen ska vara tillgänglig och servicen god. Konflikten ligger i att desto mer information och tjänster som läggs ut elektroniskt, desto större är risken att tillgängligheten och servicen minskar eftersom det exempelvis blir svårt att hitta bland all den information som läggs ut.

I det följande relaterar vi resultaten av vår granskning till målen för den elektroniska förvaltningen, med utgångspunkt i tre risker:

1. Den digitala klyftan
2. Undanträngning av traditionella kontaktkanaler
3. Bristande tillgänglighet och användbarhet

7.2 Den digitala klyftan ökar och effektiviteten kan drabbas

De avancerade tjänsterna blir allt vanligare på statliga webbplatser, exempelvis olika interaktiva tjänster för simuleringar och beräkningar som utvecklats enbart för nätet. Dessutom lägger myndigheter befintliga tjänster på nätet och förbättrar därmed tillgången till dessa. Ett exempel är att kunna söka i olika databaser. Utvecklingen av elektroniska tjänster är väldigt positiv ur flera aspekter. För medborgaren innebär de ett mervärde, de får tillgång till tjänster som tidigare inte fanns. De kan utföra vissa tjänster på egen hand och därmed spara en hel del tid och besvär. Medborgarna slipper sitta i telefonköer, invänta lediga handläggare och så vidare. I stället kan de via självservice snabbt få svar på sina frågor eller få ärenden uträttade. Det här är naturligtvis även mycket positivt för myndigheterna. Medborgarna sköter själva mycket av det arbete som myndigheterna gjorde tidigare. Det finns potential för stora besparingar i både kostnader och arbetskraft.

En stor del av de myndigheter vi har undersökt har tjänster som enbart erbjuds medborgare med tillgång till Internet. Den som saknar tillgång till dator med Internet utesluts således från allt fler myndighetstjänster, och den digitala klyftan vidgas. Statens satsning på 24-timmarsmyndigheten driver på utvecklingen mot allt fler interaktiva tjänster och därmed vidgas den digitala klyftan. I Storbritannien har staten satsat på publika terminaler och billiga begagnade datorer för vissa grupper, för att öka tillgången till Internet. I Sverige har staten främst subventionerat hemdatorer genom skatteavdrag, vilket främst gynnat anställda med högre lön och med arbetsgivare som varit intresserade av att administrera datorinköpen. Försöket med svenska medborgarterminaler, som skulle hjälpa de grupper som inte själva av olika skäl skaffat Internet, har inte vidareutvecklats.

Denna utveckling hotar flera av statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen. Medborgare utan tillgång till Internet hamnar utanför och får inte del av de nya elektroniska tjänsterna, vilket står i strid med målet att förvaltningen ska vara till för alla medborgare. Detta kan i sin tur påverka förtroendet för statsförvaltningen. De effektiviserings- och rationaliseringsvinster som investeringar i elektroniska tjänster skulle ge påverkas också och kan utebli helt, om antalet medborgare som använder dessa tjänster blir lägre än väntat samtidigt som myndigheter måste upprätthålla alla de traditionella tjänsterna.

7.3 Andra kontaktvägar riskerar att trängas undan

Stora medborgargrupper kommer alltjämt att efterfråga traditionella myndighetstjänster, då de saknar tillgång till Internet och kanske också föredrar telefon eller personliga besök för sina myndighetskontakter. Samtidigt finns en risk att dessa traditionella kanaler för medborgarnas kontakter med förvaltningen trängs undan av de nya elektroniska tjänsterna.

Det finns tecken på att myndigheter funderar i sådana banor. En stor myndighet framhåller att det blir billigare att ändra webbplatsen än att göra sina lokaler tillgängliga för rörelsehindrade. Därför vill myndigheten få dessa grupper att använda webbplatsen för att på sikt kunna rationalisera bort kontor.

Tillkomsten av myndigheters webbplatser har hittills, vad vi har kunnat se, inte lett till någon större undanträngning av redan etablerade kontaktvägar. Men det krävs mer än att de elektroniska tjänsterna utvecklas för att ta hem effektiviseringsvinster. För att det ska gå att göra

rationaliseringar måste delar av de traditionella kanalerna och arbetssätten försvinna eller åtminstone förändras rejält. Det som annars skulle hända är att två parallella myndigheter utvecklas, en elektronisk och en traditionell. Det blir då istället en utökning av myndighetens arbete och åtaganden istället för en effektivisering eller rationalisering.

Målet att bibehålla traditionella kontaktvägar uppnås således fortfarande av myndigheterna, men här står målen mot varandra. Effektiviseringsvinster kan bara uppnås om man ger avkall på medborgarnas möjligheter att alltjämt använda invanda kontaktvägar. Myndigheterna tycks sakna strategi för hur de ska hantera denna målkonflikt. Som en myndighet uttryckte det: måste vi ha telefonservice dygnet runt också om vi blir 24-timmarsmyndighet?

7.4 Dåligt utformade webbplatser är ett problem för användare

Myndigheternas webbplatser fungerar som ingång till deras elektroniska tjänster. Är webbplatserna inte anpassade till användarnas olika behov och förutsättningar, får de svårt att utnyttja tjänsterna fullt ut. Dåligt utformade webbplatser innebär dock inte bara att vissa grupper av medborgare i praktiken utestängs från den elektroniska förvaltningen, utan också att myndigheternas investeringar i elektroniska tjänster inte får full effekt eftersom de bygger på att så många medborgare som möjligt ska använda dem.

Vår granskning visar att brister, som försvårar för användarna att ta del av de tjänster och den information som kan nås via webbplatser, förekommer på samtliga statliga webbplatser som undersökts. Berörda statliga myndigheter lever därmed inte upp till statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen. Inte heller uppnår de sina egna syften med webbplatserna, det vill säga att ge bättre service, underlätta för medborgarna samt sprida information till och kommunicera med medborgarna på ett begripligt sätt. Statsmakternas ambition är att myndigheterna ska lägga ut i princip all sin information på webbplatsen. Redan idag har medborgarna dock svårt att hitta den information de söker på webbplatsen. Dels på grund av den stora mängden information som finns, dels på grund av att informationen är dåligt strukturerad.

De problem med bristande användbarhet som drabbar alla användare har ännu större betydelse för grupper som funktionshindrade, invandrare och äldre. Det rör sig om stora medborgargrupper som ofta har behov av kontakter med myndigheter. Samtidigt kan de ha större fördel av kontakter med myndigheter via webbplatsen än övriga användare, exempelvis de som har svårt att använda telefon eller att ta sig till myndigheternas kontor. Men en förutsättning är att webbplatserna anpassas så att de blir mer tillgängliga och användbara. Detta skulle vara ett steg på vägen med att effektivisera såväl den elektroniska som den traditionella statsförvaltningen och ge ett mervärde för både medborgare och myndigheter.

Webbplatser som är nedtyngda av grafik, bilder, animeringar och andra typer av utsmyckningar är dyrare för modemanvändare att besöka. Vissa webbplatser förutsätter vidare att användare har dyra tekniska lösningar. Myndigheter tar inte tillräcklig hänsyn till dessa frågor när de bygger sina webbplatser.

En faktor som har stor betydelse i sammanhanget är de statliga webbplatsernas bristande enhetlighet. Detta är till nackdel för användarna, som tvingas lära sig hitta på nytt på varje

webbplats de besöker. Det drabbar speciellt de som är ovana vid datorer och Internet samt de som har inlärnings-, minnes- eller läs- och skrivsvårigheter. Bristen på enhetlighet beror dels på att varje myndighet bygger sin egen webbplats, dels på svagt centralt stöd och svag styrning. Den statliga portalen Sverigedirekt fungerar inte heller som någon standardiseringskraft då den inte ställer några krav på de webbplatser som kan nås genom portalen.

En annan förklaring till den bristande användarvänligheten hos statliga webbplatser är att webbägarna har bristande insikt i användarnas behov och förutsättningar att utnyttja de elektroniska tjänsterna. Användarna blir inte involverade i myndigheternas arbete när de bygger sina webbplatser. Myndigheter tar inte reda på vilka krav användarna ställer på webbplatser och följer inte upp vem som använder dem. Granskningen visar att det dessutom finns ett tydligt gap mellan myndigheternas bild av hur de arbetar med sin webbplats och användarnas bild av hur webbplatsen fungerar i praktiken.

8 RRV:s rekommendationer

8.1 Ansvar för den elektroniska förvaltningen behöver förtydligas

RRV:s granskning visar att statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen ännu inte har slagit igenom i praktiken. RRV menar att det finns risk att stora grupper av medborgare utestängs från de nya elektroniska tjänsterna. Det krävs ett starkare grepp om utvecklingen av den elektroniska förvaltningen om denna ska bli framgångsrik. Bland annat bör de statliga webbplatserna ha en mer enhetlig och myndighetslik utformning. Detta skulle underlätta för användarna vid besök på webbplatserna, vilket är speciellt viktigt för de med mindre datorvana, de äldre, invandrare och funktionshindrade.

Ökade krav bör ställas på de statliga myndigheterna att anpassa sina webbplatser till olika användargrupperns behov och förutsättningar. I andra länder, exempelvis Storbritannien, har konkreta tidsbestämda mål ställts upp för utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. Det finns skäl att överväga liknande mål för användarvänliga webbplatser även i Sverige, med utgångspunkt i de medborgargrupper som idag har svårigheter att använda myndigheternas webbplatser. Annars riskerar myndigheternas stora investeringar i elektroniska tjänster att ha varit förgäves, anser RRV.

Enligt RRV är huvudförklaringen till att statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen ännu inte har uppnåtts att det saknas ett preciserat ansvar för dessa frågor. Det som behövs är ett förtydligande av ansvaret på olika nivåer och utökade krav på webbplatsernas utformning så att dessa blir mer användbara och tillgängliga. I det följande presenterar RRV ett antal förslag i denna riktning.

8.2 Statsmakterna måste ta ett strategiskt ansvar

Det finns ett antal frågor där det krävs övergripande strategiska ställningstaganden för att det ska gå att uppfylla målen för den elektroniska förvaltningen. RRV har redan pekat på ett antal målkonflikter som myndigheterna drabbas av, exempelvis att utveckla den elektroniska förvaltningen utan att dra ner på traditionella kontaktvägar. Det här innebär att det blir svårt för myndigheterna att ta hem vinsterna av investeringarna i de elektroniska tjänsterna. Här behövs ett klargörande från statsmakternas sida av hur myndigheterna ska agera.

RRV menar att 24-timmarsmyndigheten inte kan utvecklas fristående från övriga frågor rörande den elektroniska förvaltningen. Här behövs en heltäckande strategi för den elektroniska förvaltningen, där statsmakterna bland annat pekar ut vem som har ansvar för olika uppgifter och hur frågan om den digitala klyftan ska hanteras.

Ytterligare en konflikt uppstår som en följd av myndigheternas fristående ställning. Idag finns inga tvingande gemensamma krav på hur myndigheternas webbplatser ska utformas. RRV:s granskning visar att detta leder till bristande enhetlighet statliga webbplatser emellan. Detta innebär problem för många användare. Tillsammans med den låga myndighetskänslan på många webbplatser kan detta i förlängningen bidra till att förtroendet för förvaltningen minskar. RRV menar därför att kravet på en mer enhetlig utformning av statliga webbplatser är en fråga av stor

vikt. Regeringen avser tillsätta en nämnd med uppgift att fastställa standard och normer för myndigheternas elektroniska kommunikation. Krav på en mer enhetlig utformning av webbplatser skulle enligt RRV kunna vara en uppgift för denna nämnd.

Fokus i statsmakternas, Statskontorets och de enskilda myndigheternas arbete med 24-timmarsmyndigheten har legat på att utveckla tjänster och infrastruktur. Webbplatsernas utformning har däremot inte fått samma uppmärksamhet. RRV:s uppfattning är att webbplatsens funktion som ingång till de elektroniska tjänsterna är av avgörande betydelse både för myndigheterna och medborgarna. Myndigheternas investeringar i den elektroniska förvaltningen kommer inte att utnyttjas i tillräckligt hög grad om medborgarna inte finner webbplatsen tillgänglig. Därför menar RRV att användarperspektivet måste ges högre prioritet i arbetet med den elektroniska förvaltningen.

8.3 Ansvar för att ställa krav på webbplatser måste klargöras

De strategiska ställningstagandena rörande den elektroniska förvaltningen måste omsättas i konkreta krav. För att uppnå en hög tillgänglighet samt användarvänliga webbplatser krävs att användarnas speciella behov och förutsättningar avspeglas i hur webbplatserna utformas. Detta förutsätter att det finns någon med uttalat ansvar för att formulera dessa krav samt se till att dessa krav efterlevs av myndigheterna.

Statskontorets uppdrag är begränsat både i tid och omfattning. Uppdraget är starkt knutet till begreppet 24-timmarsmyndigheten och innefattar inget mandat att ställa tvingande krav på webbplatsernas utformning. Statskontoret har gett ut en vägledning som endast innehåller rekommendationer och råd. Dessutom är vägledningen allmänt hållen och konkreta rekommendationer för viktiga användargrupper såsom äldre och invandrare saknas. Vägledningen har därför fått ett svagt genomslag.

Användarvänlighet och tillgänglighet spelar en underordnad roll i Statskontorets arbete med 24-timmarsmyndigheten. Detta återspeglas bland annat i Statskontorets årliga uppföljning av myndigheters webbplatser, som främst fokuserar på hur tjänsteutbudet har utvecklats.

RRV menar att tydliga krav och riktlinjer måste ställas på hur myndigheters webbplatser ska utformas för att uppnå målen för den elektroniska förvaltningen. Vem som har ansvaret för att formulera och ställa dessa krav på myndigheterna måste förtydligas, liksom ansvaret att följa upp att kraven efterlevs. Kraven, som bör vara tvingande och omfatta exempelvis tillgänglighet, användarvänlighet och enhetlighet, bör vara mer konkreta och lättare att tillämpa än Statskontorets nuvarande vägledning.

8.4 Ansvarig måste utses för stöd till webbägare

Granskningen visar på ett stort behov av stöd hos framförallt mindre myndigheter. Exempel på stöd som efterfrågas av webbägarna är central upphandling och ramavtal för webbtjänster och webbkonsulter, kompetenscenter, WAI-anpassning, utbildningar, seminarier med mera.

Vem som ska ansvara för att ge denna typ av stöd till webbägare framöver måste klargöras. För närvarande ingår det i Statskontorets uppdrag rörande 24-timmarsmyndigheten men det som görs är alldeles för begränsat. Enligt RRV bör frågor om användarvänlighet, tillgänglighet och webbplatsernas utformning ges högre prioritet och kopplas loss från 24-timmarsuppdraget.

Ansvar för portalen Sverigedirekt har nyligen flyttats över till Statskontoret. Idag ställs inga krav på statliga myndigheter som vill vara med i portalen. RRV menar att Sverigedirekt skulle kunna fungera som en strategisk resurs för att sätta press på myndigheterna att anpassa sina webbplatser. RRV föreslår att Statskontoret ges i uppdrag att ta fram en strategi för hur Sverigedirekt ska kunna dels få en mer framskjuten plats som portal för de statliga webbplatserna, dels fungera som kravställare på webbplatserna.

8.5 Webbägarna måste ta sitt ansvar för tillgängligheten

RRV:s granskning visar stora brister i fråga om användaranpassning och tillgänglighet hos i princip samtliga statliga webbplatser som undersökts. Granskningen visar också tydligt var bristerna finns hos de olika webbplatserna. Berörda webbägare bör snarast rätta till dessa brister för att därmed bidra till att uppfylla statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen.

Enligt RRV är det ofta fråga om relativt enkla åtgärder som krävs för att rätta till dessa brister, snarare än större investeringar. Myndigheterna måste betrakta sin webbplats ur ett användarperspektiv, ta reda på problemen hos olika användargrupper samt öka sitt engagemang för dessa frågor.

En fråga som har stor betydelse för användarna är att webbadresser till statliga myndigheter ofta är svåra att lista ut. Det gäller exempelvis samtliga länsstyrelser (www.a.lst.se), *Läkemedelsverket* (www.mpa.se), *Skogsstyrelsen* (www.svo.se) och *Verket för Höskoleservice* (www.vhs.se). Webbägarna bör därför vidta åtgärder för att införa mer användarvänliga webbadresser.

8.6 Stöd till de medborgare som saknar tillgång till Internet

Vår granskning har framförallt inriktats på frågan hur väl myndigheternas webbplatser är anpassade till olika användargrupper, det vill säga medborgare som redan har tillgång till Internet. Samtidigt finns medborgargrupper som saknar tillgång till Internet och därmed riskerar att helt hamna utanför den elektroniska förvaltningen. RRV menar att huruvida samhället ska stödja dessa grupper är en viktig strategisk fråga som omfattar flera olika vägval. Här finns behov av ett klarläggande av vilken strategi statsmakterna ska följa. RRV lämnar inga rekommendationer i denna fråga men diskuterar nedan ett antal vägval som skulle kunna ingå i statsmakternas strategi.

8.6.1 Egen hemdator

De grupper vi uppmärksammat i vår granskning har ofta låga inkomster och därmed inte alltid råd att köpa en egen dator. Funktionshindrade får ofta problem när de försöker köpa en dator på avbetalning. Deras inkomst är ofta av annat slag än inkomst av lön och därmed ses de inte som kreditvärdiga. Äldre personer som inte förvärvsarbetar saknar möjlighet att få erbjudande om skattesubventionerade HemPC-paket, vilket hittills kostat skattebetalarna ca 2,5 miljarder kronor. Även andra grupper som är utanför arbetslivet omfattas inte heller av subventionen, t.ex. arbetslösa, studenter, förtidspensionerade, flyktingar m.fl.

Det finns viss möjlighet för funktionshindrade att få en dator utskrivet som hjälpmedel av landstingens hjälpmedelscentraler. Det vanligaste är att datorer skrivs ut till gravt

rörelsehindrade eller synskadade personer. Att äldre personer och personer med kognitiva funktionsnedsättningar får datorer utskrivna som hjälpmedel är mycket ovanligt. Problemet för funktionshindrade som får datorer utskrivna är att dessa inte blir uppgraderade i önskvärd utsträckning och att de inte erbjuds erforderlig utbildning.

IT-kommissionen har frågat äldre varför de inte har skaffat sig Internet hemma. De vanligaste skälen uppges vara att de äldre inte ser någon nytta med Internet eller saknar intresse för detta. Andra skäl som anges är att det är krångligt eller för dyrt. Här kan finnas vissa felkällor, exempelvis att de som svarat inte vill uppges att de inte har råd. IT-kommissionens slutsats är att det i första hand behövs åtgärder för att introducera äldre i informationsteknik, det vill säga att öka incitamenten att skaffa Internet genom att visa vilken nytta det kan ge. Kommissionen förordar däremot inte i första hand subvention av datorinköp för äldre personer.

8.6.2 Publika terminaler

Ett alternativ för de medborgare som inte har tillgång till dator hemma eller på arbetet är de så kallade medborgarterminalerna. I Sverige finns 140 medborgarterminaler utplacerade på olika ställen, främst i Norrlands glesbygd och storstädernas förorter. Med hjälp av medborgarterminalerna kan ett antal myndigheters webbplatser nås direkt.

Utvärderingar visar att 60 procent av dem som använder terminalerna inte har tillgång till Internet hemma. Motiv för de 40 procent som har Internet hemma men som ändå väljer att använda de publika terminalerna varierar. I vissa fall spelar kostnaden in, medan andra lockas av enkelheten i upplägget samt det användarstöd som finns i anslutning till terminalerna.

Kritikerna menar att den som är hänvisad till offentliga datorer som trots allt finns på bibliotek och liknande inte har möjlighet att ägna så mycket tid åt Internet så att de hinner lära sig ordentligt. Även om medborgarna klarar av både tekniken och sökandet efter information, så gör det faktum att de måste gå hemifrån att de inte kommer att utnyttja de möjligheter som finns.

8.6.3 Vidareutveckling av traditionella tjänster

Statsmakterna har slagit fast att traditionella kanaler för kontakter mellan medborgare och myndigheter ska vara kvar när den elektroniska förvaltningen utvecklas. Risken finns dock att myndigheterna ändå drar ner på denna service. Det är viktigt att de traditionella tjänsterna fortsätter att utvecklas så att även medborgare som inte har tillgång till Internet får bättre service från förvaltningen. RRV menar att utvecklingen av myndigheternas traditionella tjänster bör följas upp på samma sätt som de elektroniska tjänsterna. Det gäller bland annat telefontider, öppettider samt handläggningstider för brev och liknande.

Begreppsförklaringar

Begrepp	Förklaring
24-timmarsmyndighet	Myndighet som via sin webbplats finns tillgänglig för medborgarna på Internet dygnet runt.
Allmänna omdömet	Efter den granskning av tillgängligheten som gjorts på respektive webbplats har konsulten lämnat ett allmänt omdöme om webbplatsen som omfattar de viktigaste bristerna.
Användare	Medborgare som besöker en webbplats i syfte att hitta information eller använda en tjänst.
Användbarhet	För att en webbplats skall vara användbar krävs att den är lätt att använda, det skall vara lätt att förstå hur man skall göra, lätt att lära sig och det är lätt att komma ihåg hur man gör. Webbplatsen skall fungera i sitt rätta sammanhang och vara anpassad till målgruppen. Webbplatsen ska fungera med minsta möjliga ansträngning med hänsyn till arbetsuppgiften.
Assisterande teknologier	Teknisk utrustning som skall hjälpa funktionshindrade att ta del av information och tjänster på en webbplats.
Begriplighet	Texten på en webbplats skall vara skriven med ett lättbegripligt språk utan tekniska termer som försvårar förståelsen. En lista med ordförklaringar kan underlätta detta.
Betyg	Bedömning av webbplatsen på skala mellan 1 och 5, där 1 är sämst och 5 är bäst. Vi utgår från det allmänna omdömet för webbplatsen.
Digitala klyftan	Människor utan tillgång till Internet stängs ute från nya elektroniska tjänster.
Drop-down-boxar	Rutor eller menyer som "faller ner" och visas när man exempelvis klickar på dem eller musmarkören förs över menynamnet.
Dyslektiker	Person med läs- och skrivsvårigheter, ordblind.
Egna ingångar	Länkar på en webbplats avsedda för vissa målgrupper, exempelvis studenter.
Elektroniska förvaltningen	Elektroniska staten.
Elektroniska tjänster	Tjänster som finns på en webbplats.
e-mail	Elektroniska brev som skickas med hjälp av Internet.
Finmotorik	Fungerar inte när nedsatt funktion i armar och händer innebär minskad rörlighet till exempel på grund av stelhet och smärta vid rörelse, nedsatt kraft, nedsatt precision eller känselbortfall.
Fotosensitiv epilepsi	Epilepsianfall som utlöses av rörliga bilder.
Fritextsökning	Funktion som gör det möjligt att söka bland text på en webbplats.
Funktionshindrade	Personer med nedsatt rörlighet på grund av medfödda eller tidigt förvärvade hjärnskador eller skada i vuxen ålder, genom ledsjukdomar, neurologiska sjukdomar, muskelsjukdomar, stroke, trafikolyckor eller yttre våld.

Grafik	Bilder som visas på en webbplats i motsats till enbart bokstäver, tecken och siffror. I begreppet ingår många olika metoder för att skapa, visa och lagra information.
HTML	Det språk som huvudsakligen används för att skapa webbplatser.
Informationsvärde	Begrepp som använts i granskningen. Innefattar en bedömning om bilder, texter och utformning är informativa och funktionella.
Internet	Ett världsomspännande nät av (oberoende) datorer, nätverk och kommunikationslänkar som arbetar med protokollen TCP/IP och som kan kommunicera med varandra genom ett enhetligt adresseringssystem. Internet har fått sin spridning genom nätverket World Wide Web, WWW, som gör att alla kan nå alla.
Internetserver	En värddator med program som kan hantera protokollet HTTP och som svarar på begäran från webbläsare som använder detta protokoll. Ett webbserverprogram måste köras på en värd i Internet som kan nås via ett IP-nummer som i sin tur tas fram via det motsvarande DNS-namnet. En webbserver kan innehålla flera domäner och sajter.
Invandrare	Alla utländska medborgare och de som är födda utomlands, dessa utgör 12 procent av befolkningen. Om de som har en förälder född utomlands räknas in blir det 20 procent av befolkningen.
ip	Internet Protocol, protokollet för nätverksskiktet i Internetkommunikationen. IP anger formatet för paketen och hur de ska adresseras. I de flesta nätverk kombineras IP med ett protokoll på högre nivå som heter Transmission Control Protocol (TCP), som upprättar en virtuell förbindelse mellan målet och källan.
Paket	En liten datamängd (storlek 0 till 512 byte) som innehåller data som hör ihop. Paket är försedda med adresser (innehåller ett huvud) och kan därför ledas till rätt adressat. Paket kopplas upp och transporteras genom paketförmedling. Ett annat namn på paket är datagram.
Javascript	Benämning på programrutiner som används i Internet för aktiva och interaktiva komponenter. Ett script är en programmeringssnutt som man bäddar in direkt i HTML-koden på sin hemsida. Det kan användas för att skapa mer interaktiva hemsidor.
Klickbara	Bilder eller text som det går att klicka på, det vill säga att man med musmarkören pekar på det som ska väljas och därefter trycker på musknappen.
Kompatibla	Datorer eller andra enheter där samma program kan köras utan större ändringar och är kompatibla med varandra.
Kontaktinformation	Uppgifter om en myndighets telefonnummer, faxnummer, postadress och besöksadress.
Kontrollpunkter	De kontrollpunkter som granskats på varje webbplats.
Layout	Beskriver hur text och bilder lagts ut på en webbplats. Webbplatsen ska vara överskådlig, enkel och avskalad med bra kontraster och färgsättning. Det bör inte finnas störande skuggning och dylikt. Textraderna får inte vara för långa.
Länk	Länkar till andra webbplatser, webbsidor eller e-mailadresser. Är också en koppling mellan olika programdelar som medför att programdelarna tillsammans fungerar som ett fullständigt program.
Medborgare	Alla som bor i Sverige oavsett medborgarskap.

Modem	Enhet som används för att ansluta en dator till Internet via en telefonlinje.
Mouseovermeny	Meny som kommer fram när musen rör sig över menynamnet.
Myndigheter	I rapporten avses både statliga myndigheter och statliga bolag.
Myndighetskänsla	En statlig webbplats ska ge ett seriöst och professionellt intryck, både vad gäller innehåll och utformning. Utformningen ska vara konsekvent och enhetlig.
Navigera	Vi bedömer om knappar och menyer är lätta att använda, konsekventa och funktionella. Webbplatsen ska inte ha onödiga mellansteg.
pdf-format	Pdf-filer skapas av ett verktyg från Adobe. Med hjälp av Acrobat kan man spara och redigera dokument från olika program och distribuera dem via utskrift, webben eller elektroniska media. Med Acrobat Reader kan du via en webbklient enkelt läsa filer av typen Portable Document Format (PDF) som är den öppna de facto standarden för distribution av elektroniska dokument.
Prioritet A, AA och AAA	Olika nivåer av WAI-kraven. I rapporten kallas dessa ofta för WAI nivå ett, två och tre.
Proprietära format	I dataindustrin är proprietär motsatsen till öppen. En design eller teknik som betecknas som proprietär är en som ägs av ett företag. Det antyder också att företaget inte har avslöjat några detaljer som gör att någon annan kan kopiera produkten. Denna typ av produkter anses vara till nackdel. Konsumenterna föredrar öppna och standardiserade produkter så att man kan blanda produkter från olika tillverkare.
På lätt svenska	Texter som skrivs med korta meningar och utan svåra ord.
Ramar	Fönsterteknik som används på vissa webbplatser och som infördes av Netscape. Med ram-tekniken är det lätt att inkludera ett annat dokument inom ramen.
Revisionsobjekt	De statliga myndigheter och bolag som granskats i undersökningen.
Router	Paketväxel eller kommunikationsdator för sammankoppling av lokala nätverk över korta eller långa avstånd. Den ger möjlighet till kontroll av trafiken och filtrering när det finns mer än en väg för ett paket att transporteras mellan två ändpunkter (noder) i nätverket. Det är router-funktioner som får Internet att fungera genom att överföra datapaket från en värddator till någon annan.
Rullgardinsmeny	Benämning på menyer som "faller ner" och visas när man klickar på menynamnet.
Scrollning	Ordet scroll betyder rulla. Scrollning används i många grafiska användargränssnitt för att rulla ett fönster horisontellt, vertikalt eller bläddra mellan sidor i ett dokument. En scrollist består ofta av pilar samt en ruta som dras i en linjal. Det finns även pilar för stegvis bläddring.
Serverbaserade	En värddator med program som kan hantera protokollet HTTP och som svarar på begäran från webbläsare som använder detta protokoll. Ett webbserverprogram måste köras på en värd i Internet som kan nås via ett IP-nummer som i sin tur tas fram via det motsvarande DNS-namnet. En webbserver kan innehålla flera domäner och sajter.

Skärmläsare	Tekniskt hjälpmedel som används av bland annat blinda och synsvaga som med syntetisk röst läser upp den information som finns på en webbplats. Informationen kan även presenteras som brailleskrift.
Språkalternativ	Vid bedömning av språkalternativ i granskningen har vi tagit hänsyn till hur mycket material som finns på andra språk än svenska samt På lätt svenska. Bedömningen innefattar även vad det är översatt, till exempel blanketter eller informationsbroschyrer samt om det finns skillnader i omfattning mellan de olika språken. Hur informationen presenteras, webbttext, pdf-filer eller annat sätt ingår också i granskningen.
Språkingångar	Länk på webbplatsens förstasida som tar användaren till den delen av webbplatsen som är på ett annat språk än svenska.
Statsmakterna	Regering och riksdag
Sökfunktion	Funktion som kan användas för att söka rätt på information på en webbplats.
Sökmotor	Program med vars hjälp man söker information på Internet. Genom att bara skriva in enstaka ord kan man snabbt få adresserna till webbplatser som innehåller de sökta orden. Kända sökmotorer är Google, AltaVista, Evreka, Lycos med flera.
Tabulär information	Information som presenteras i en tabell.
Talsyntes	Syntetisk röst som läser upp det som finns på webbplatsen.
Testprotokoll	Förteckning över de frågor och kontrollpunkter som granskats på varje webbplats.
Textalternativ	Text som beskriver innehållet på en bild, diagram eller liknande på en webbplats.
Tillgänglighet	Ett mått på i vilken utsträckning tjänster kan utnyttjas av personer med speciella behov, såsom funktionshinder.
Traditionella kontaktvägar	Personliga besök, telefontider, brev med mera.
Undanträngning	Avser risken att möjligheten att kontakta myndigheter genom att skriva brev, ringa eller göra ett besök minskas eller försvinner till förmån för webbplatser och elektroniska tjänster.
W3C	World Wide Web Consortium. Den organisation som tar fram och fastställer olika standarder inom www. I organisationen ingår leverantörer och producenter av hårdvara och programvara. Det är W3C som bland annat tar fram RFC, Request For Comments, som ofta sedan blir standarder för www.
WAI	Står för ”Web Accessibility Initiative” och är kontrollpunkter som används för att mäta tillgänglighet för funktionshindrade på en webbplats.
Web Content Accessibility Guidelines	Riktlinjer för att göra innehållet på webbplatsen lättillgängligt.
Webbkarta	Översiktskarta som visar webbplatsens struktur och dess olika nivåer.

Webblanketter	Blanketter som kan hämtas på en webbplats.
Webbläsare	Program för sökning på webbservrar i Internet. Webbläsaren tolkar HTML-koden och gör dokumentet lämpligt för visning på skärmen. De kan även arbeta med hyperlänkar och hämta information från andra ställen i nätet. Exempel på webbläsare är Microsoft Internet Explorer.
Webbplats	En samling sidor under samma webbadress. Kallas även sajt som kommer från engelskans "site", som betyder plats.
Webbägare	I detta fall myndighet eller bolag som är ansvarig för webbplatsen.
Öppningstider	Den tid det tar för en webbplats att öppnas

Förkortningar

AMS	Arbetsmarknadsstyrelsen
CSS	Cascading Style Sheets
DNS	Domain Name System
EU	Europeiska unionen
HTML	Hypertext Markup Language
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
IT	Informationsteknik
k	Kilobyte
RRV	Riksrevisionsverket
RSV	Riksskatteverket
SCB	Statistiska Centralbyrån
SFS	Svensk författningssamling
SIDA	Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete
SIKA	Statens institut för kommunikationsanalyser
SMHI	Sveriges meteorologiska och hydrologiska institut
SOU	Statens offentliga utredningar
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol,

