

Guide till tillgängliga och användbara e-tjänster i Open ePlattform - instruktion för e-tjänstbyggare

2022-10-17

Innehåll

Bakgrund.....	3
Om dokumentet	3
Lagstiftning	3
Begränsningar i Open ePlatform	4
Rekommendationer	5
Övergripande rekommendationer.....	5
Design	9
Frågetyper och Komponenter i plattformen	10
Information och texter	12
Testning.....	15
Livscykelhantering	16
Checklista.....	17

Bakgrund

Materialet är framtaget inom projektet "Tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor" (TEO) för Kommunförbundet Västernorrland under 2021-2022 av Useit Consulting Sweden AB.

Syftet är att samla hjälp och tips för att öka tillgänglighet och användbarhet i e-tjänster byggda i Open ePlatform. Även om utgångspunkten är en specifik plattform är merparten av innehållet relevant oavsett vilken plattform som används.

Andreas Cederbom

Useit Consulting Sweden AB
andreas.cederbom@useit.se
079 339 7711

Om dokumentet

Informationen i det här dokumentet är en färskvara och det bör revideras med jämna mellanrum i takt med att plattformen, lagstiftningen och best practice förändras.

Aktuell version:

Version 1.0, datum: 2022-08-23, uppdaterad av: Andreas Cederbom, Useit.

Lagstiftning

Alla digitala tjänster i offentlig sektor ska vara tillgängliga enligt "Lag om tillgänglighet till digital offentlig service"¹ (DOS-lagen).

De konkreta krav som ska efterlevas definieras i den europeiska standarden EN 301 549 v3.2.1². Vilken i sin tur bland annat inkluderar kraven från standarden Web Content Accessibility Guidelines 2.1 nivå AA³. Varje organisation måste ha grundläggande kompetens om de här standarderna. Det går idag inte att använda någon existerande e-tjänstplattform och vara säker på att de tjänster man utvecklar följer kraven i lagstiftningen. Även de bästa plattformarna innehåller komponenter som inte är förenliga med lagstiftningen. Ni bryter mot lagen om ni publicerar en tjänst med kända brister, så valet av komponenter är oftast mycket viktigt.

För att möta kraven i DOS-lagen behöver du också ha en tillgänglighetsredogörelse som anger hur väl tjänsten eller tjänsterna följer kraven i lagstiftningen, och i detalj vilka eventuella avsteg som finns. Mer information om att skapa tillgänglighetsredogörelser finns på Myndigheten för digital förvaltnings (DIGGs) webbplats:

<https://www.digg.se/kunskap-och-stod/digital-tillganglighet/skapa-en-tillganglighetsredogorelse>

Tillgänglighetsredogörelsen är en färskvara. Den måste ses över regelbundet för att verifiera att den fortfarande är korrekt och relevant. Det finns en redogörelse för Open ePlatform som du oftast hittar under t.ex. "Hjälp" eller "Om", om ni som kommun inte har samlat alla era tillgänglighetsredogörelser på en annan gemensam plats. Notera att det är ni som kommun

¹ Mer information om lagstiftningen finns på DIGGs webbplats:

<https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service/om-lagen>

² Den europeiska standarden med tillgänglighetskrav (ETSI EN 301549 V3.2.1, [etsi.org](https://www.etsi.org)):

³ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

som ansvarar för att redogörelsen är korrekt. Ni kan bygga er redogörelse på något en annan aktör har gjort, exempelvis en leverantör, men det är ert ansvar att säkerställa att den är korrekt.

Notera också att kraven i lagstiftningen även gäller de flesta interna system.

Begränsningar i Open ePlattform

Det finns idag en rad tillgänglighetsproblem i Open ePlattform som gör det omöjligt att följa lagkraven i dagsläget. Detta är problem som du som e-tjänstbyggare ofta inte kan påverka, exempelvis felhanteringen och beskrivningar till gravt synskadade användare för en del komponenter. Vi har i det här arbetet inte haft tid att utvärdera var och en av samtliga frågetyper men ser tillgänglighetsproblem i flera av dem. Dessutom kommer nivån att variera över tid, allt eftersom problem korrigeras och eventuellt nya uppstår. Vår rekommendation är därför att använda så enkla komponenter som möjligt och att genomföra de tester vi föreslår här i guiden. Du kan inte enbart utgå ifrån de brister vi listar här i materialet.

Rekommendationer

Nedan listar vi de rekommendationer vi har för att öka tillgänglighet och användbarhet i e-tjänsterna. Rekommendationerna har vi sedan samlat i en checklista längst bak i dokumentet.

Övergripande rekommendationer

Alla e-tjänster finns i ett sammanhang. En bra e-tjänst ska både ge verksamheten och användaren stöd i att lösa sina respektive uppgifter på ett smidigt sätt som minimerar risken för fel. Att sätta upp en e-tjänst handlar därför lika mycket om de interna rutinerna, kopplingen mellan e-tjänsten och verksamhetssystemet och om användargränssnittet.

Ha en central resurs som är expert på utvecklingen av e-tjänster

För många organisationer är det en fördel att ha en central resurs (kan vara flera personer) som kan e-tjänstplattformen på djupet, har kunskap om metoder för att utveckla e-tjänster, god förmåga att kommunicera med verksamheten, kunskaper om lagkrav och kunskap om integration mot bakomliggande system. Att ha en central resurs innebär inte att delar av arbetet inte kan skötas lokalt ute i verksamheterna, men det är viktigt att det finns ett samlat grepp i organisationen och en central resurs eller enhet som har det övergripande kvalitetsansvaret, och möjlighet att stötta de individer som jobbar med att ta fram och uppdatera e-tjänsterna.

Säkerställ så god integration mot verksamhetssystemen som möjligt

E-tjänsten får inte innebära merjobb för verksamheten. I den bästa av världar ska e-tjänsten vara helt integrerad mot alla berörda verksamhetssystem men det är inte alltid möjligt. Varje projekt måste utvärdera hur man på bästa sätt underlättar för handläggningen av inkomna ärenden. Detta för att handläggningen ska kunna bli så snabb och effektiv som möjligt och sedermera generera ett snabbt beslut till sökande.

Utveckla tjänsten i samarbete med verksamheten och resurser som känner de tänkta användarna av tjänsten

Det är viktigt att inkludera både handläggarnas perspektiv och användarnas. Säkerställ att ni har en god dialog med de interna användare som ska ta emot inkomna ärenden. Underskatta inte förankringsarbetet.

Samla också in de externa användarnas behov. Extra viktigt är det att förstå de användare som har störst svårigheter, exempelvis användare med svenska som andraspråk, äldre och användare med funktionsnedsättningar. I en del situationer bör ni involvera användare direkt genom att exempelvis ta kontakt med olika intresseförbund. Det är också bra att tala med de som möter användarna i det dagliga arbetet, exempelvis de som jobbar på medborgarcentrum, bibliotek eller andra delar av verksamheten som kommer i kontakt med användarna.

Använd tjänstedesign.

Var konsekventa mellan olika e-tjänster

Designa tjänsterna konsekvent, och fråga efter samma uppgifter på samma sätt och i samma ordning. Om ni identifierar förbättringsmöjligheter, förbättra äldre e-tjänster samtidigt som ni skapar den nya. Användarna måste känna sig trygga med att det är Er e-tjänst. Det ger också en bättre känsla av kvalitet när tjänsterna är konsekventa. Det här gäller upplägg, design, texter och val av frågetyper. I slutänden leder det här till lägre kognitiv belastning⁴ för användarna och färre fel i inkomna ärenden.

Ta del av inkomna kommentarer som användarna lämnat i användarundersökningen. Det kan finnas bra tips på förbättringsmöjligheter där.

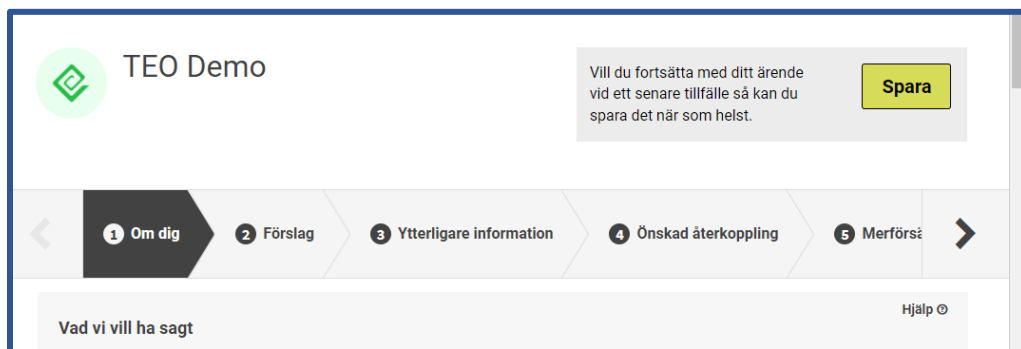
Dokumentera de val ni gjort i utvecklingen och de förbättringsönskemål som finns

Dokumentera beslut och de val ni gör när ni bygger tjänsten, exempelvis om ni valt att inte fråga efter en uppgift (för att den kanske så sällan behövs), eller om bakomliggande faktorer gör att ni inte kan utforma tjänsten optimalt för användarna (oavsett om det är interna eller externa användare). Dokumentera även handläggningsrutiner och eventuella lärdomar för kommande e-tjänstutveckling.

I e-tjänstens förvaltningsinformation kan det vara bra att beskriva dessa saker så andra förvaltare gör ändringar som påverkar funktionaliteten utifrån tidigare beslut.

Planera e-tjänsten i förväg, begränsa antalet steg och ge dem korta och koncisa namn

Eftersom steg-visningen inte hanterar flera steg med långa titlar på ett bra sätt i bred skärm kan det vara en fördel att begränsa antalet steg och tänka över namngivningen av stegen. Sträva efter färre steg med korta, koncisa beskrivningar.



I bilden visas bara några av de steg som finns i tjänsten, resten döljs under en pil som både gör överblicken svårare och ökar den kognitiva belastningen. För många användare med

⁴ Kognition handlar om människans förmåga att ta till sig, sortera och tolka omgivningen. En del användare har större svårigheter att exempelvis sälla bland sinnesintryck eller att tolka intrycken. Mycket kognitiv belastning handlar om att det är många saker som tävlar om uppmärksamheten hos användare. Det kan exempelvis handla om att en design innehåller väldigt många objekt, eller att det finns många olika texter/illustrationer/formulärsobjekt på en och samma gång. När det finns rörelser i gränssnittet skapar det ofta extra stor kognitiv belastning. Användaren blir trött och får svårt att koncentrera sig på uppgiften. För en del användare tar det helt stopp.

kognitiva svårigheter upplevs en tjänst som ser ut så här som extra besvärlig, även om det kanske i realiteten är ganska få och enkla frågor i respektive steg.

Avvägningen av mängden information per steg och antalet steg kan ibland vara svår och det finns ingen glasklar gränssdragning. Det viktigaste är att ni tänker igenom och gör medvetna val, och kombinera med att minimera mängden uppgifter ni ber om (se nedan).

Utgå från att hålla så många frågor som möjligt dolda och öppna dem allt eftersom användaren svarar. Detta för att underlätta för personer med kognitiva svårigheter.

Minimera mängden uppgifter ni ber om

Be i första hand enbart om uppgifter ni behöver. Om det finns uppgifter som kan underlätta betydligt för användarna eller verksamheten kan det vara bra att inkludera det, men undvik att be om uppgifter enbart för att ni gjort det tidigare, varje uppgift ni ber om ska ha ett viktigt syfte.

Tänk på att e-tjänsten inte måste be om alla uppgifter som det kan finnas behov av i alla tänkbara och otänkbara situationer. Om en viss typ av uppgift enbart behövs i några få procent av fallen kan det göra en stor skillnad för användarna om den uppgiften inte visas i e-tjänsten. Det kan antingen lösas så att ni helt hanterar det manuellt i de få fall som är aktuella (ber om komplettering i efterhand) eller att uppgifterna är dolda tills ni i tjänsten kan konstatera att just denna användare behöver ange uppgifterna.

Be aldrig om samma uppgift flera gånger

Få saker är så irriterande för användarna som att behöva uppgive information som de redan uppgett en eller flera gånger tidigare. För användarna är det ingen större skillnad vilken del av organisationen de tidigare haft kontakt med.

Det kan vara utmanande för organisationen att göra uppgifter tillgängliga mellan olika verksamheter och system, men det är ett prioriterat arbete för att underlätta både för användarna och internt.

Om användaren har loggat in upplevs det som mycket irriterande om man måste uppgive sina personuppgifter manuellt, ni bör ha namn, personnummer, adress och kontaktuppgifter.

Be aldrig om samma uppgift flera gånger i samma tjänst.

Undvik inloggning och tidsgränser om möjligt

Inloggnings gör användningen betydligt mer komplex. Dels skapar det problem för användare utan digitalt ID, dels är det ett steg som många användare känner är besvärligt. Många gånger är det givetvis nödvändigt, men fatta alltid ett medvetet beslut om det ska vara nödvändigt eller om det finns alternativ.

Ge användaren möjlighet att spara

Även i korta e-tjänster kan användaren ha behov av att spara för att återuppta arbetet senare. Gör det därför alltid möjligt att spara om det inte finns starka skäl att undvika det.

Ge användaren möjlighet att gå igenom tjänsten utan att fylla i något för att få en känsla av omfattningen

Det här finns det idag inte stöd för i Open ePlatform, men om det blir möjligt rekommenderar vi att använda det.

För en del användare skapar det en trygghet att kunna klicka igenom tjänsten för att få en uppfattning om hur besvärligt det kommer att bli att fylla i allt. Ett sätt att lösa det här är att inte göra uppgifterna obligatoriska i den mening att användaren måste fylla i dem för att komma vidare. Idealt borde tjänsten varna om användaren inte fyllt i obligatoriska uppgifter när denne försöker skicka in ärendet, men tillåta att man skickar in ett ärende som inte är komplett (se nästa punkt). Man kan kalla det för mjuka obligatoriska uppgifter.

Överväg möjligheten att låta användaren skicka in e-tjänster som inte är kompletta

Ibland vet inte användaren exakt hur de ska få tag på en uppgift eller vad ni menar med en fråga. För användaren kan det vara problematiskt att reda ut det medan ni ganska snabbt kan förstå problemet och hjälpa användaren. Genom att låta användaren skicka in e-tjänster som inte är kompletta kan ni spara mycket tid för användaren även om det kräver att era handläggare kontaktar användaren.

Om tjänsten är längre än ett steg måste det finnas en översikt innan användaren skickar in **Lagkrav**

Säkerställ att tjänsten har ett granska-steg där det också finns möjlighet att gå tillbaka och justera eventuella felaktigheter. Detta är ett krav för att möta tillgänglighetslagstiftningen om tjänsten innebär att användaren ingår ett bindande juridiskt avtal, om det ingår en ekonomisk transaktion eller om användaren raderar användardata i och med att denne fullföljer tjänsten.

Här kan man alltså behöva aktivera funktionen "Förhandsgranska" i grundinställningarna.

Gör det lätt att hitta rätt e-tjänst

Användarna kommer från många olika håll, från webbplatsens startsida, från Google, från QR-koder i annonser, externa länkar och från interna sidor på er webbplats. De kan söka internt eller externt, eller via en eventuell e-tjänstportal. Oavsett varifrån användaren kommer och hur denne försöker hitta e-tjänsten behöver ni optimera vägen in. Det handlar exempelvis om att tänka igenom sökfraser/termer, synonymer i sökfunktionen, innehåll på informationssidor, design av kopplingen från information till tjänst, och länkning mellan olika informationssidor och annonser.

Tänk också på att en användare kan ha fått en direktlänk till e-tjänsten. Det är bra om ni har information på webbplatsen om förutsättningar och annan viktig information som kan vara bra att läsa innan man startar en e-tjänst, men den informationen måste gå att hitta från tjänstens startsida också. Även om ni via sökfunktioner och länkar på webbplatsen försöker styra användaren via en informationssida är det långt ifrån alltid användaren kommer att ta den vägen.

Erbjud alternativ som inte är digitala

Alla människor har inte enkel tillgång till digitalt-ID, dator eller ens mobiltelefon. Det måste vara möjligt att interagera med organisationen även utan.

Att erbjuda digital service till medborgarna är bra, men det får inte helt omöjliggöra andra sätt att utföra uppgiften på. Ni ska erbjuda e-tjänsten som det prioriterade alternativet i de flesta fall men behåll någon form av analogt alternativ.

Erbjud stöd till användare som behöver hjälp

Se till att medborgarcenter, bibliotek eller andra mötesplatser där användare söker hjälp har kompetens och möjlighet att hjälpa medborgarna.

Att ha hjälp i anslutning till e-tjänsterna är bra men det räcker inte för alla användare. Speciellt ovana användare, många äldre och personer som nyligen kommit till Sverige kan ha problem att överhuvudtaget förstå vilken tjänst de ska använda.

Inför lansering kan det därför vara bra med marknadsföring samt att erbjuda personlig hjälp till användare som kan ha svårt att använda tjänsten men ändå känner sig manad att testa.

Design

Mycket av designen bestäms visserligen när webbplatsen byggs och av e-tjänstplattformen, men det finns delar du kan påverka som e-tjänstbyggare.

Sträva efter en enkel, minimalistisk layout i en kolumn

Om användaren måste förflytta blicken mycket i sidled ökar risken för att denne missar något, speciellt viktigt är det för användare med synnedsättningar. Det är ett mindre problem om användaren behöver skrolla neråt än om användaren måste flytta blicken mycket höger-vänster. Extra besvärligt blir det om layouten är inkonsekvent.

Tänk igenom presentationsordningen så att den är logisk och konsekvent med andra e-tjänster

Fråga efter grundläggande uppgifter före mer specialiserade uppgifter. Användaren ska uppleva ordningen som logisk och förutsägbar. Det här kan vara värt att testa med riktiga användare redan innan ni bygger e-tjänsten. Samtidigt är det viktigt att vara konsekvent med organisationens övriga e-tjänster.

Gruppera uppgifter som hör ihop på ett visuellt tydligt sätt

Lägg uppgifter som hör ihop i samma block.

Visa inte fält som användaren inte behöver fylla i

Om en del uppgifter enbart är nödvändiga för en del användare så ska de inte visas förrän ni vet att den aktuella användaren ska fylla i uppgifterna, det kan göra genom att använda block och lägga in regler i tjänsten (exempelvis att vissa block bara visas om användaren kryssar i en kryssruta).

Använd visa/dölj-funktionalitet för större grupper med formulärsfält

Ett sätt att ge en tydligare överblick över längre formulärssidor är att använda visa/dölj funktionalitet. Undvik det i kortare formulär, där skapar det enbart irritation om användaren måste klicka onödigt mycket.

Visa tydligt visuellt och med text vad som är frivilligt, alternativt vad som är obligatoriskt **Lagkrav**

Var konsekvent med övriga e-tjänster.

Placera ledtexter/etiketter ovanför fält som användaren ska fylla i

Att ha ledtexten direkt ovanför fältet i stället för till vänster gör det enklare, inte minst för användare med förstorande hjälpmedel att hitta rätt. Undantaget är kryssrutor och radioknappar. Det här är något du normalt sett inte behöver tänka på i Open ePlattform.

Placera ledtexter/etiketter konsekvent till höger eller vänster om radioknappar/kryssrutor

Ha en rubrik ovanför som tydliggör vad valet gäller (namn på blocket).

Placeringen av ledtexter/etiketter behöver du normalt sett inte tänka på i Open ePlattform.

Säkerställ goda kontraster i texter, knappar och illustrationer **Lagkrav**

Kontrasterna måste alltid vara bra. Vanlig text (inklusive text på knappar och felmeddelanden) ska ha en kontrast på minst 4.5:1 och illustrationer ska ha en kontrast på 3:1 (enligt den skala som används i WCAG där 1:1 är ingen skillnad och 21:1 är svart/vitt). Det finns flera gratisverktyg du kan använda för att mäta kontrasterna, exempelvis Colour Contrast Analyser (<https://www.tpgi.com/color-contrast-checker/>).

Undvik centrerad text

Centrerad text är svårare att läsa och lätt att missa för användare som har förstorande hjälpmedel.

Stryk under länkar, men stryk aldrig under text som inte är länkad **Lagkrav**

Alla användare uppfattar inte färger, länkar måste därför ha ikon eller understrykning som komplement till färgen. Användare idag har lärt sig att understruken text är länkad, använd därför aldrig understrykning om det inte är en länk. Om du vill förstärka något i texten ska du i första hand använda fetstil, inte kursivt och absolut inte understrykning.

Frågetyper och Komponenter i plattformen

Det finns ett stort antal frågetyper i plattformen. Vi har i arbetet med den här guiden inte haft möjlighet att utvärdera samtliga. Dessutom uppdateras frågetyperna och komponenterna med ojämna mellanrum vilket innebär att informationen här nere är en färskvara. Vi har dock

försök samla så mycket vi kunnat som kan vara till hjälp i arbetet med att skapa tillgängliga och användbara e-tjänster.

Informera användaren om autokorrigerig i datum och tid Lagkrav

Komponenten "Datum/tid-fråga" gör automatiska korrigeringar. Exempelvis omvandlas 2022-06-45 till 2022-06-31, och 12:99 till 12:59. Användaren får ingen information om det vilket är ett avsteg från lagkraven. Det du kan göra är att tydligt informera om beteendet i exempelvis texten ovanför och uppmana användaren att kontrollera att det blev korrekt.

Om du använder en kartfråga måste den kompletteras med fält för koordinater Lagkrav

Kartfrågan är inte tillgänglig för användare som navigerar med tangentbord. Du måste därför göra det möjligt att mata in koordinaterna manuellt som alternativ till kartan.

Använd ikoner för kartan som ger god kontrast oavsett bakgrundsfärg

Lagkrav

Se kontrastkravet under Design. Bra kontrast kan uppnås genom att exempelvis lägga på en outline i svart eller vit färg för att säkerställa att ikonerna alltid har bra kontrast.

Ange ett beskrivande namn på frågan Lagkrav

Namnet används exempelvis som beskrivning för användare som inte ser i vad en grupp med kryssrutor har för syfte, och vad man ska fylla i ett textfält i textfrågor.

Namnet/beskrivningen måste alltså i de flesta fall kunna fungera som en tydlig beskrivning för en användare som inte ser.

Använd inte Användarundersökning Lagkrav

Den är idag inte fullt tillgänglig och möter inte kraven i lagstiftningen. Du bör göra användarundersökningar men behöver då utforma dem själv utan den inbyggda funktionen i Open ePlatform. Detta kommer förhoppningsvis att vara löst framöver.

Använd i möjligaste mån enkla frågetyper Lagkrav

Flera av de mer komplexa komponenterna skulle kunna vara ett bra stöd för användarna men är inte tillgängliga.

Undvik exempelvis: Ange adress eller fastighetsbeteckning, Användarfråga sökbar, Bokningsfråga, Sök/Välj i lista, Tabellfråga (dynamisk / statisk).

Frågetyper som fungerar bra: Kryssruta, Textareafråga, Textfältsfråga.

[Exempel på tillgänglighetsproblem i enskilda frågetyper](#)

Nedan är några exempel på tillgänglighetsproblem i enskilda frågetyper. Det är ingen fullständig lista och den förändras med säkerhet över tid.

Adress och fastighetsbeteckning

Själva frågan fungerar i stort sett bra ur ett tillgänglighetsperspektiv, men det går inte att ange en beskrivning på fälten. En användare som inte ser sammanhanget kommer bara att få veta att det är ett redigeringsbart fält, inte vad de förväntas fylla i. Sökförslagen fungerar,

men användare som inte ser får ingen information om vad som sker och kommer inte att hitta förslagen.

Bokningsfråga

Kalendern som visas har ingen bra uppmärkning för skärmläsaranvändare, den presenteras exempelvis inte som en tabell utan enbart som en lång rad med nummer.

Sök / välj i lista, samt, Användarfråga (sökbar)

Förslagen som visas under går inte att få upplästa för användare som inte ser.

Tabellfråga dynamisk

Fungerar till stora delar bra, men när användaren väljer att lägga till en rad sätts inte fokus i den nya raden. Gravt synskadade användare får mycket svårt att hitta rätt. Dessutom anger inte ta bort-knapparna, vilken rad de avser vilket gör det problematiskt för gravt synskadade användare att förstå vilken rad som tas bort.

Tabellfråga (statisk)

Kolumnrubrikerna läses upp av hjälpmedel för gravt synskadade användare, men radrubrikerna upprepas inte i beskrivningarna av formulärsobjekten vilket gör det mycket svårt att förstå syftet med respektive objekt.

Information och texter

Lägg tid på att ta fram bra texter till tjänsten och att testa dem med användarna

Testa gärna med yngre, äldre och personer med svenska som andraspråk. Säkerställ att informationen gör det möjligt att göra rätt, rätta fel och förstå tjänsten.

Använd ett språk konsekvent i tjänsten

Lägg inte in egna översättningar under Hjälp-funktionen, men om det finns behov, lägg kort information på startsidan om hur man gör om man inte behärskar språket i tjänsten. Den informationen bör då ges på flera alternativa språk.

Här kan man även använda sig av informationsfrågor i tjänsten i anslutning till respektive fråga med guidande information på andra språk som man i inställningarna på frågan väljer att dölja i pdf-ärendet.

Ge information om vad användarna behöver för att slutföra e-tjänsten redan innan de loggat in och börjat fylla i uppgifter

Försök hålla informationen kort och rakt på sak, gärna med en punktlista som listar, åtminstone de mer besvärliga uppgifterna. Lägg omsorg på att förbereda användaren utan att skrämja bort dem.

Om det är för många krav som inte ryms i kravrutan på startsidan är det bra om en mer utförlig information synliggörs direkt användaren loggat in. Förslagsvis i en informationsfråga som man väljer att dölja i förhandsgranskning och PDF. Då kan användaren välja att avbryta direkt i stället för att behöva ge upp mitt under ifyllnadsprocessen.

Ge information om eventuella tidsgränser

Både vad gäller att komplettera ärenden och utloggning från systemet, men informera samtidigt om att användaren kan spara.

Använd inte Rubrik 1 på startsidan **Lagkrav**

Tjänstens namn kommer visas som en rubrik 1 vilket gör att den längre beskrivningen av tjänsten ska ha rubriker på nivå 2 och neråt.

Använd inte Rubrik 1 eller Rubrik 2 i beskrivningar för frågor **Lagkrav**

Blocket kommer att få en egen rubrik 2 högst upp (namnet), därför ska du, om du lägger in rubriker i frågans beskrivning inleda med en Rubrik 3.

Visa information om hur uppgifterna användaren ska fylla i kan se ut **Lagkrav**

Antingen med inmatningsmönster eller, ännu hellre, med exempel. Se till att instruktionen är synligt hela tiden. Gör det även om det finns en placeholder (exempelvis för datumfältet). Information som visas i placeholder-texter försvinner när användaren börjar mata in, därför bör den texten också finnas i ledtexten/etiketten så att den är möjlig att läsa även när användaren börjat fylla i fältet.

Ge tydliga felmeddelanden som identifierar fältet i text och hjälper användaren att korrigera felet **Lagkrav**

När du har möjlighet att ange texter för felmeddelanden bör du göra det, inbyggda felmeddelanden är oftast inte bra nog.

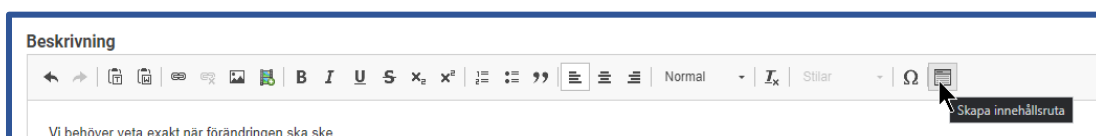
Skriv vilket fält som avses och (om möjligt) vad användaren ska göra, exempelvis: *"E-postadressen du angav är inte korrekt, det tycks saknas ett @-tecken"*.

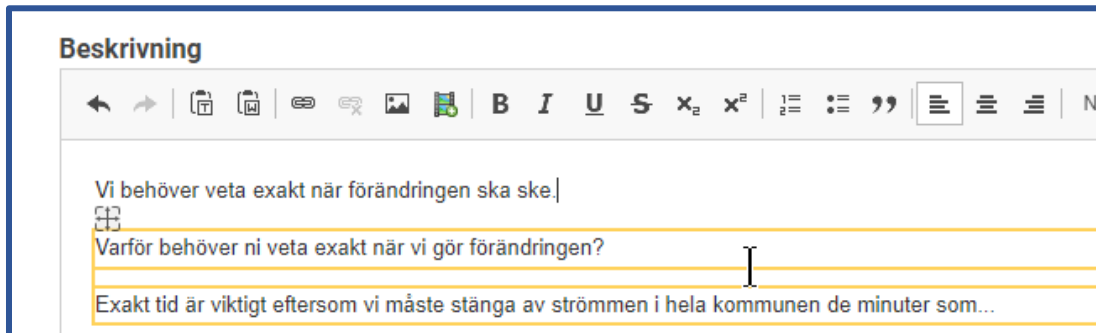
Det här kan vara svårt i en e-tjänstplattform eftersom systemet inte alltid skiljer på olika typer av fel, men det är bra att ha i bakhuvudet som målsättning när det finns möjlighet.

Försök skriva vad användaren kan göra för att korrigera felet, snarare än att enbart konstatera att det är fel.

Använd i första hand "innehållsruta" för att lägga in fördjupad information där det behövs, undvik hjälp-funktionen

Innehållsruta i texteditorn skapar utfällbara texter. Det är ett bättre sätt än att dölja fördjupad information och hjälp i en hjälp-länk ute till höger. Det ger bland annat möjlighet att beskriva vad ni ger för information i stället för det generella "hjälp".





Om du lägger in en "innehållsruta" och ska ha rubriker i denna, använd de **Rubrik 3** som första nivå **Lagkrav**

Detta gör att rubrikstrukturen blir korrekt.

Om du lägger in en hjälptext, inled den med en **Rubrik 2** som förklarar vad det är för hjälptext **Lagkrav**

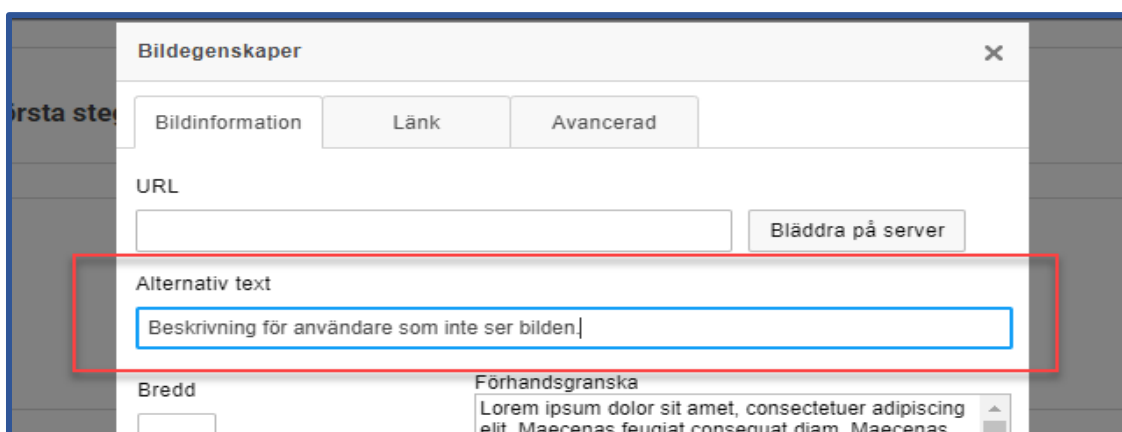
Använd i första hand innehållsrutor men om du behöver använda hjälpfunktionen ska varje text inledas med en rubrik på nivå 2.

Ge positiv feedback efter att användaren skickat in och informera om vad som händer nu

Inkludera om möjligt även beräknad svarstid och hur man kontaktar er angående ärendet.

Lägg in kort, beskrivande alternativtexter på bilder [Lagkrav]

Om du har bilder för att exempelvis illustrera något på startsidan eller inne i tjänsten ska du också lägga in en alternativ-text.



Alternativtexten ska kort och koncist förklara vad bilden visar och ge den information en användare som inte ser bilden behöver för att förstå informationen/syftet.

Om det inte räcker med en kort alternativtext måste du komplettera med en mer detaljerad beskrivning i anslutning till bilden i innehållet på sidan.

Testning

Gör funktionstester

Funktionstesterna avser att verifiera att tjänsten verkligen gör det ni tänkt er, från när du som användare/kund loggar in och skickar in ärendet till att som handläggare handlägga ärendet fullt ut med diverse funktioner för att sedan som användare/kund få besked att handläggningen är slutförd. Att kontrollera så att all information inkommer i korrekt format och i eventuellt rätt system.

Ibland kan krockar i regler medföra att all data inte följer med ärendet in. Eller att vissa regler påverkar redan inskickad data i ärendet om handläggare ändrar i inskickat ärende.

Låt representanter från verksamheten testa tjänsten

Både testa själva e-tjänsten och att ta hand om materialet som kommer in via den för att verifiera att det tycks fungera som tänkt och att de får på plats interna rutiner för hanteringen av inkomna ärenden.

Det kan vara bra att verksamheten testat som kund för att veta vilka frågor som kan komma.

Gör en fullständig tillgänglighetskontroll inklusive skärmläsartester **Lagkrav**

Alla e-tjänster behöver genomgå en tillgänglighetskontroll. Den kan vara mer eller mindre omfattande beroende på om du återanvänder delar du vet fungerar, men varje tjänst måste utvärderas.

Tillgänglighetskontrollen ska ligga till grund för en tillgänglighetsredogörelse som anger hur väl tjänsten eller tjänsterna följer kraven i lagstiftningen, och i detalj, vilka eventuella avsteg som finns. Om du har flera tjänster byggda i samma plattform bör kontrollen och redogörelsen omfatta samtliga tjänster, men du kan också välja att göra en redogörelse per tjänst. Det är en del av lagkravet att ni har en tillgänglighetsredogörelse för alla era digitala tjänster.

Du kan exempelvis utgå ifrån DIGGs tillsynsmanual:

<https://trq.digg.se/manual/>

Som en del av tillgänglighetskontrollen behöver du också testa med skärmläsare. Det är ett hjälpmedel för gravt synskadade användare som omvandlar det som visas visuellt till tal och/eller punktskrift.

Skärmläsare är de hjälpmedel som ställer störst krav på tekniken och kan vara mest utmanande att bygga för. I början behöver ni själva eller med hjälp av experter testa era tjänster för att se vad som fungerar och vad som inte fungerar. Efter hand som ni säkerställer att frågetyper, komponenter och sätt att förmedla information fungerar med behöver ni inte testa varje e-tjänst utan fokusera på sådant som avviker från det vanliga interaktionsmönstret och de vanliga frågetyper ni brukar använda.

Exempel på skärmläsare på Windows är Jaws (<http://www.freedomscientific.se/>) och NVDA (<https://www.nvaccess.org/>). Exempel på skärmläsare på mobil är VoiceOver på iOS (förinstallerad i operativsystemet) och TalkBack på Android (förinstallerad i operativsystemet). Ni bör åtminstone testa med en skärmläsare i Windows och en på mobil.

Var medveten om att det kräver ganska mycket övning för att kunna testa med skärmläsare och du bör även ha sett hur riktiga användare gör för att kunna bedöma hur stora problemen

är i praktiken. Sök gärna information om hur man gör på nätet, men är du helt ny på skärmläsare bör du ta hjälp för att lära dig att testa.

Testa komplexa tjänster och ovanliga koncept med användare

Normalt sett ska tjänster inte vara komplexa eller bygga på ovanliga koncept, men ibland behöver man frånga de principerna och då är det väsentligt att testa med riktiga användare. Säkerställ också att ni testar med användare som har svenska som andraspråk, personer med funktionsnedsättning och äldre användare.

Livscykelhantering

Följ upp användningen både internt och med medborgarna för att genomföra iterativa förbättringar

Försök att göra användartester med användare som har svenska som andraspråk, användare med funktionsnedsättningar och äldre användare.

Ha rutiner för att utvärdera varje e-tjänst med jämna mellanrum

Åtminstone vart tredje år bör ni utvärdera om respektive e-tjänst fortfarande är relevant och om det finns behov av uppdateringar/ändringar.

Checklista

Checklistan sammanfattar innehållet i guiden och är tänkt att kunna vara en snabb referens för att inte missa något viktigt i arbetet. Använd guiden för att fördjupa dig i respektive punkt.

Övergripande rekommendationer

1. Ha en central resurs som är expert på utvecklingen av e-tjänster
2. Säkerställ så god integration mot verksamhetssystemen som möjligt
3. Utveckla tjänsten i samarbete med verksamheten och resurser som känner de tänkta användarna av tjänsten
4. Var konsekventa mellan olika e-tjänster
5. Dokumentera de val ni gjort i utvecklingen och de förbättringsönskemål som finns
6. Planera e-tjänsten i förväg, begränsa antalet steg och ge dem korta och koncisa namn
7. Minimera mängden uppgifter ni ber om
8. Be aldrig om samma uppgift flera gånger
9. Undvik inloggning och tidsgränser om möjligt
10. Ge användaren möjlighet att spara
11. Ge användaren möjlighet att gå igenom tjänsten utan att fylla i något för att få en känsla av omfattningen
12. Överväg möjligheten att låta användaren skicka in e-tjänster som inte är kompletta
13. Om tjänsten är längre än ett steg måste det finnas en översikt innan användaren skickar in **Lagkrav**
14. Gör det lätt att hitta rätt e-tjänst
15. Erbjud alternativ som inte är digitala
16. Erbjud stöd till användare som behöver hjälp

Design

17. Sträva efter en enkel, minimalistisk layout i en kolumn
18. Tänk igenom presentationsordningen så att den är logisk och konsekvent med andra e-tjänster
19. Gruppera uppgifter som hör ihop på ett visuellt tydligt sätt
20. Visa inte fält som användaren inte behöver fylla i
21. Använd visa/dölj-funktionalitet för större grupper med formulärsfält
22. Visa tydligt visuellt och med text vad som är frivilligt, alternativt vad som är obligatoriskt **Lagkrav**
23. Placera ledtexter/etiketter ovanför fält som användaren ska fylla i
24. Placera ledtexter/etiketter konsekvent till höger eller vänster om radioknappar/kryssrutor
25. Säkerställ goda kontraster i texter, knappar och illustrationer **Lagkrav**
26. Undvik centrerad text
27. Stryk under länkar, men stryk aldrig under text som inte är länkad **Lagkrav**

Frågetyper och Komponenter i plattformen

Denna del av checklistan är specifik för tjänster byggda i Open ePlattform

28. Informera användaren om autokorrigerig i datum och tid **Lagkrav**
29. Om du använder en kartfråga måste den kompletteras med fält för koordinater **Lagkrav**
30. Använd ikoner för kartan som ger god kontrast oavsett bakgrundsfärg **Lagkrav**
31. Ange ett beskrivande namn på frågan **Lagkrav**
32. Använd inte Användarundersökning **Lagkrav**
33. Använd i möjligaste mån enkla frågetyper **Lagkrav**

Information och texter

34. Lägg tid på att ta fram bra texter till tjänsten och att testa dem med användarna
35. Använd ett språk konsekvent i tjänsten
36. Ge information om vad användarna behöver för att slutföra e-tjänsten redan innan de loggat in och börjat fylla i uppgifter
37. Ge information om eventuella tidsgränser
38. Använd inte Rubrik 1 på startsidan **Lagkrav**
39. Använd inte Rubrik 1 eller Rubrik 2 i beskrivningar för frågor **Lagkrav**
40. Visa information om hur uppgifterna användaren ska fylla i kan se ut **Lagkrav**
41. Ge tydliga felmeddelanden som identifierar fältet i text och hjälper användaren att korrigera felet **Lagkrav**
42. Använd i första hand "innehållsruta" för att lägga in fördjupad information där det behövs, undvik hjälp-funktionen
43. Om du lägger in en "innehållsruta" och ska ha rubriker i denna, använd de Rubrik 3 som första nivå **Lagkrav**
44. Om du lägger in en hjälptext, inled den med en Rubrik 2 som förklarar vad det är för hjälptext **Lagkrav**
45. Ge positiv feedback efter att användaren skickat in och informera om vad som händer nu
46. Lägg in kort, beskrivande alternativtexter på bilder **Lagkrav**

Testning

47. Gör funktionstester
48. Låt representanter från verksamheten testa tjänsten
49. Gör en fullständig tillgänglighetskontroll inklusive skärmläsartester **Lagkrav**
50. Testa komplexa tjänster och ovanliga koncept med användare

Livscykelhantering

51. Följ upp användningen både internt och med medborgarna för att genomföra iterativa förbättringar
52. Ha rutiner för att utvärdera varje e-tjänst med jämna mellanrum