

Näringsdepartementet, Regeringskansliet

Vägledningen för webbutveckling

Sammanfattning

Transportstyrelsen välkomnar de nya riktlinjerna för arbete med webbplatser men önskar en tydligare uppdelning mellan styrande och stödjande delar i vägledningen.

Överlag ser myndigheten också att fler exempel behövs för att bättre stödja arbetet.

Flera av riktlinjerna borde också kunna skrivas ihop vilket skulle göra det lättare att få en överblick över massan.

Transportstyrelsens synpunkter

Synpunkterna på vägledningen nedan är indelade i tre områden: generella synpunkter, specifika synpunkter om enskilda riktlinjer och synpunkter på webbplatsen webbriktlinjer.se. De generella synpunkterna träffar antingen vägledningen i sin helhet eller teman som återkommer i många av riktlinjerna. De specifika synpunkterna följer den nummerordning som återfinns i vägledningen. Sist i dokumentet finns också några synpunkter på webbplatsen som används för att kommunicera vägledningen.

Generella synpunkter

Styra eller stödja, nivåer och resurser

Vägledningen innehåller "de officiella riktlinjerna för hur man ska arbeta med webbplatser inom offentlig sektor i Sverige" enligt beskrivningen på webbplatsen vilket tydligt uttrycker att riktlinjerna är normativa. Så kan också riktlinjernas rubriker läsas utan problem.

Riktlinjernas innehåll ger däremot en mer skiftande bild än så; vissa riktlinjer ger stöd eller praktiska råd, andra beskriver *ett* alternativ för att lösa ett problem som inte uttrycks i riktlinjens rubrik, ytterligare andra ger intryck av att vara normativa men beskriver snarare hur man skulle kunna

arbета. Riktlinjernas nivå är också väldigt skiftande där några uttrycker vad som skulle kunna kallas sunt förnuft medan andra befinner sig på en mer avancerad nivå. De prioritetsnivåer som används förklaras inte heller på sajten.

Sammantaget gör detta att innehållet i vägledningen blir svårtolkat och det blir svårt för en webbplatsägare att planera arbetet med webbplatsen på rätt nivå. Transportstyrelsen önskar en tydligare uppdelning mellan de riktlinjer som är strikt normativa och de som ger stöd i hur webbplatsägare kan arbeta för att skapa och underhålla en webbplats som lever upp till normerna. Vägledningen borde också byta namn då ordet "vägledning" inte riktigt återspeglar det till delar normativa innehållet.

Genom att till exempel dela upp vägledningen i en styrande del som är målbaserad i sina krav och en vägledande del inriktad på konkreta råd om hur man implementerar eller lever upp till funktionskraven blir vägledningen lättare att omhänderta av webbplatsägarna. Det skulle också ge en frihet i arbetssätt till de webbplatsägare som använder andra metoder än de som uttrycks i riktlinjerna och som ändå förmår att leva upp till kraven.

Aktörer i offentlig sektor förväntas hushålla med statens resurser och utan en tydlig uppdelning mellan krav som är strikt nödvändiga att leva upp till och rena rekommendationer försvåras arbetet med att lägga de resurser som står till förfogande på rätt saker. Ingen webbplatsägare har oändliga resurser och webbplatsen är i sig oftast (alltid?) ett verktyg som används för att genomföra webbplatsägarens uppdrag – webbplatsen är sällan (aldrig?) uppdraget i sig.

Tillgänglighet och användbarhet är inte heller svart eller vitt utan områden inom vilka det finns olika grader. Vägledningen skulle kunna återspegla detta bättre genom att ange minimikrav och visa hur webbplatsägare stegvis (och i lämplig ordning) kan göra sina webbplatser mer tillgängliga och mer användbara och även ge stöd för olika ambitionsnivåer för olika insatser. Jämför t.ex. med "5 Design Decision Styles. What's Yours?" av Jared Spool (http://www.uie.com/articles/five_design_decision_styles/).

Sortera principerna utifrån en användarcentrerad arbetscykel

Ge tydligare stöd för ett användarcentrerat arbetssätt genom att sätta in och sortera riktlinjerna i en större helhet: från behov till utvärdering. Koppla behovsdriven utveckling till användningen av riktlinjerna och ge exempel på en helhet där riktlinjerna används för att uppfylla identifierade användbarhets- och tillgänglighetsmål för en specifik målgrupp och hur det sedan utvärderas.

Detta visar med större tydlighet det arbete som behöver utföras för att nå de uppsatta målen. Det räcker inte med att checka av att man har följt riktlinjerna för att få en användbar och tillgänglig webbplats. Arbetssättet omfattar dessutom mer än vad som återspeglas i riktlinjerna (t.ex. R110–R113) och skulle kunna utökas och ges större vikt.

Definiera och motivera principerna bakom riktlinjerna

Det behövs definitioner på de principer som används i vägledningen. Riktlinjerna är medel för att uppnå särskilda mål: användbarhet, tillgänglighet m.fl. Beskriv och motivera principerna och visa hur de kan brytas ned i en effektkartläggning.

Använd vägledningens begrepp på ett konsekvent sätt

Det används olika begrepp för samma sak i olika riktlinjer; länkstigar, brödsmlor, sökstigar. Vägledningen bör innehålla en ordlista som även innehåller synonymer och hänvisar till det begrepp som används i vägledningen. Detta bör webbplatsens sökfunktion också ta hänsyn till.

Samla likartade riktlinjer

Snarlika riktlinjer bör kunna skrivas ihop till mer omfattande regler. Till exempel torde följande riktlinjer kunna samlas till en:

- R82. Separera innehåll från design – använd externa stilmallar för att styra presentation och layout
- R83. Använd inte tabeller för layout
- R94. Använd inte ramar

Utgångspunkten är det som beskrivs i R82; att separera innehåll och design av en rad olika skäl. R83 och R94 är konsekvenser av detta.

Hänvisning till metoder

Vid hänvisning till metoder, ge möjlighet att fördjupa sig mer i metoderna genom sidor där de beskrivs mer utförligt.

Synpunkter på riktlinjerna i nummerordning

R1. Utgå från WCAG 2.0 nivå AA

WCAG som utgångspunkt är bra, inte minst för att det ger leverantörer en gemensam standard att falla tillbaka på när de skapar lösningar för offentlig sektor (samma lösning kanske säljs till fler än en aktör t.ex.). Genom att falla tillbaka på en standard finns också möjlighet att frigöra resurser för svensk offentlig sektor som då inte själva behöver underhålla ett sådant instrument, detta förutsätter såklart att standarden i sig lever upp till den nivå som är önskvärd. Det finns dessutom ett bra stödmaterial för hur WCAG kan implementeras.

Enligt Funka finns det dock delar av WCAG 2.0 som inte är tillämpbara idag. Detta uttalande (och andra åsikter) behöver omhändertas i vägledningen så att webbplatsägarna undviker fallgroparna när de försöker göra rätt. Stöd tolkningen/läsningen av WCAG så att inte tekniken springer om, och webbplatsägarna följer gamla riktlinjer som inte längre är aktuella.

R2. Ge begripliga felmeddelanden

Visa den korrekta hanteringen av felmeddelanden i sin helhet. Hur ser det ut på en sida för att skicka anmälan och då inte endast själva felmeddelandet?

I mätbarhet skulle det även vara värdefullt att få exempel på hur felmeddelanden kan mätas i ett användbarhetstest.

R3. Informera om myndighetens uppdrag

Avsnittet Mätbarhet skulle kunna utökas till att omfatta alla delar av riktlinjen, t.ex. formuleringar av rubriker på de sidor som ska finnas.

R7. Använd alltid en krypterad kanal för webbaserade e-tjänster

Utan att gå in på en definition av vad en e-tjänst är så finns det tjänster där en krypterad kanal inte alltid är nödvändig. T.ex. rena informationstjänster (statistik eller annan data) som inte kräver någon inmatning från användaren. Det borde vara tillräckligt att erbjuda en krypterad kanal utan att tvinga användaren att använda det.

I vägledningen står det att webbplatsägaren ska säkerställa att inga varningar från certifikat visas för användaren. Det viktiga är att säkerställa att certifikaten är giltiga, inte att varningar inte ska visas. Som det är skrivet går det att tolka som att varningar ska döljas för användaren. Om något inte fungerar är det ju viktigt att användaren får information om detta. Vägledningen bör uttrycka hur något ska fungera inte vilka symptom på att något inte fungerar som ska undvikas.

R8. Bestäm målgrupp, syfte och sammanhang för din text

Under punkten mätning står det att ”denna punkt kräver manuell granskning och användartester”. Beskriv hur en manuell granskning skulle kunna utföras och exempel på vilka användartester som kan utföras.

R17. Anpassa webbplatsen för flerspråkighet

Riktlinjen har en bra ambitionsnivå och ett lämpligt innehåll men vägledningen bör vara försiktig i användandet av "alla" och "ingen" i sina normativa delar då det kan medföra oskäliga krav på webbplatsägare. T.ex. så har nivå AA och inte AAA i WCAG valts av en anledning.

R19. Skapa sidor med information om hur webbplatsen fungerar och vad den innehåller

Vissa av rekommendationerna under R19 förespråkar att webbplatsen bör informera om hur olika webbläsare fungerar och hur inställningar görs. Med

tanke på utgivningstakten på olika webbläsare innebär detta en ganska stor börda för myndigheterna. Om webbplatsägare i offentlig sektor ska informera sina besökare om hur de verktyg de använder fungerar så borde det kunna finnas en central lösning för detta för att effektivisera resursanvändningen i staten.

R21. Ange vem som är informationsansvarig

För många aktörer med välbesökta webbplatser är det viktigt att kunna styra kommunikationen in till myndigheten så att informationen omhändertas på rätt sätt. Att skriva ut enskilda personer (inklusive kontaktuppgifter) som är ansvariga för innehållet kan vara önskvärt för besökaren på webbplatsen men kan också leda till att webbplatsägarens resurser används ineffektivt. Möjlighet att kontakta webbplatsägaren om ett specifikt innehåll, gärna i anslutning till innehållet, borde vara tillräckligt.

Synpunkten gäller även R38.

R25. Förvaltningsorganisationen och dess kunskap ska stå i proportion till webbplatsens storlek och ambitioner

Riktlinjen ger i sin nuvarande utformning ingen vägledning för webbplatsägarna. Samtidigt som det lämnas åt webbplatsägarna att själva avgöra ambitionsnivån med webbplatsen så ska graden av tillgänglighet och användbarhet alltid vara hög. Det anges också att de som arbetar med webbplatsen ska kunna sitt jobb vilket inte borde uttryckas i en riktlinje.

R26. Uppdatera webbplatsens innehåll och länkar regelbundet

Uppdatering av länkar och innehåll är en konsekvens av andra aktiviteter, inte ett ändamål i sig. Riktlinjen bör ändras till att återspegla vilket slags kvalitetsarbete v.g. innehållet på webbplatsen som webbplatsägaren bör (eller ska) hänge sig åt. T.ex. skulle riktlinjen istället kunna kräva att det finns ett dokumenterat kvalitetssystem som omfattar rutiner för att säkerställa att inget innehåll är felaktigt eller inaktuellt, att länkar inte leder till felsidor etc.

R28. Det viktigaste ska vara enkelt att hitta

Riktlinjen utgår från att det finns en logik som alla eller en stor majoritet av en webbplats besökare använder för att navigera. Ofta skiljer sig olika målgruppers behov från varandra och om en webbplats dessutom riktar sig till olika branscher eller stora delar av samhället kan det vara väldigt svårt att hitta en gemensam nämnare. Riktlinjen bör ändras eller utökas så att webbplatsägarna får stöd i att säkerställa att inte bara de största målgrupperna utan även små målgrupper kan (och vill) använda webbplatsen. Detta är ett sätt att värna om demokratiska värden som lätt går förlorat om man som webbplatsägare enbart fokuserar på majoriteten av besökarna.

R32. Erbjud besökaren alternativa orienteringsstöd

Förtydliga vad taggmoln är för något. Hänvisa även till R27 där länkstigar också behandlas.

R33. Genomgångssidor ska guida användaren till innehållet

Alla genomgångssidor är inte sidor på vägen mot ett relevant innehåll. Informationsstrukturer kan utformas så att genomgångssidorna, för att använda vägledningens definition, också är användbara sidor i sig och inte bara presenterar innehåll längre ner i strukturen. En besökare ska inte behöva färdas längre ner i strukturen än nödvändigt för att hitta det som eftersöks. Riktlinjen bör återspegla olika användningsområden för genomgångssidor och ge exempel på bra genomgångssidor.

R35. Ge möjlighet att prenumerera på uppdateringar av innehåll & R87. Gör det möjligt att prenumerera på information

Riktlinjerna behandlar angränsande eller rent av överlappande områden. Beskrivningen i R87 är bättre strukturerad och mer omfattande t.ex. vad gäller RSS och andra tekniker. Riktlinjerna borde kunna skrivas ihop till en.

R36. Kontrollera regelbundet besöksstatistik och sökbeteende

Riktlinjen bör vara målbaserad och fokusera på vad webbplatsägaren ska åstadkomma istället för att kräva att en särskild aktivitet utförs. Det finns inget egenvärde med statistiken utan den används för att göra kontinuerliga anpassningar och identifiera ev. problemområden.

Denna riktlinje går också rakt in på väldigt konkreta aktiviteter som en webbplatsägare ska utföra. Detta innehåll skulle också förbättras genom att ställa krav på kvalitetssystem och ge råd om hur kravet omhändertas, t.ex. med de aktiviteter som återges i riktlinjen.

R37. Följ upp hur webbplatsen används

Ambitionsnivån i riktlinjen är oklar. Vad ska en webbplatsägare faktiskt göra? Vägledningen bör kunna ge råd om olika ambitionsnivåer utifrån olika uppföljningsbehov som kan finnas. Riktlinjen är också väldigt generellt hållen och informerar mer om hur man kan jobba för att göra bra webb snarare än ger stöd eller ställer krav.

R39. Ge webbplatsen en god läsbarhet

Vägledningen bör även peka på webbteckensnitt som finns tillgängliga online (t.ex. Google Webfonts eller Adobe Typekit) vilket utökar mängden funktionella teckensnitt som står till webbplatsägarens förfogande.

Den grafiska profilen bör dessutom **inte** frångås utan snarare utökas med ett avsnitt om typografi på webbplatsen där innehållet i R39 är omhändertaget och som styr vilka teckensnitt och alternativ som ska användas.

R41. Använd funktionsbrevlådor

Denna riktlinje är ett bra exempel på regler i vägledningen som befinner sig på en väldigt grundläggande nivå. E-delegationen bör överväga att ta bort riktlinjer av denna typ om det inte finns ett stort behov att reglera detta hos den primära målgruppen för vägledningen.

R43. Möjliggör sökning i register och databaser med publik information

Riktlinjen bör strykas, alternativt skrivas ihop med R89, då R89 redan omhändertar det som behövs. R89 kan utökas med mer information om register och databaser med hänvisning till PSI-direktivet samt information om hur webbplatsägare kan identifiera och undanröja hinder för att tillgängliggöra nyttig information för intressenterna.

R44. Gör det möjligt att läsa och söka i diariet

Denna riktlinje är i behov av tydligare information om vad prioritet 3 egentligen innebär. Ska alla aktörer i offentlig sektor tillgängliggöra sina diarium via webbplatsen?

R50. Minimera antal fält och obligatoriska fält i formulär

Det finns inget självändamål med att ha få fält i ett formulär. Det stämmer att färre fält är lättare att överblicka än många fält men den primära målsättningen med formulären måste vara att de är tillgängliga och användbara utifrån syftet med formuläret och tjänsten. Det kan innebära att det är bättre utifrån ett användarperspektiv att samla in informationen genom att använda fler fält än "så få som möjligt". Detsamma gäller R60 om knappar.

R63. Hjälp användaren att förstå var hon befinner sig i en process

Denna riktlinje skulle kunna utökas med ett exempel på en webbtjänst som visar var användaren befinner sig.

R69. Ta fram en policy för domännamn

Beskriv **vad** policyn ska reglera eller utträta istället för att bara kräva att en policy existerar.

R72. Kräv inte säkrare inloggning än vad informationen kräver

I riktlinje 72 så talas det om alternativa sätt att identifiera sig och som exempel anges Facebooks tjänst för identifiering. Transportstyrelsen ställer sig tveksam till att svenska offentliga webbplatser leder sina användare till att identifiera sig via en privatägd plattform. Facebook använder JavaScript för hanteringen. Alla har inte ett Facebook-konto och kanske inte heller vill ha ett konto hos dem. Vilken data får Facebook del av när användare loggar in på en webbplats med hjälp av Facebook Authentication?

Dessutom så är det ingen som vet hur framtidssäkert en tjänst som Facebook är; det kanske är jättepopulärt idag och många har svårt att tänka sig ett liv

utan det, men trenderna växlar som bekant snabbt på Internet och det som är självklart idag kan kännas passé imorgon. Att fortfarande sitta med inloggningsalternativ kopplade till en tjänst som inte längre är varken populär eller aktuell hjälper inte i skapandet av bilden som en modern webbplats.

Ska man ha olika inloggningsalternativ beroende på informationsklassning så finns det tillräckligt med bra mer neutrala alternativ, som E-legitimation, lösenord, pin-kod, CAPTCHA eller kombinationer av dem.

R 76. Döp e-tjänster utifrån vad de gör för användaren

På offentliga rummet på fördjupningsdagen kring riktlinjerna diskuterades det att man inte ska dela upp tjänsterna på webbplats efter e-tjänster och andra tjänster. Det är tjänster som erbjuds fast i olika former. Detta budskap "erbjud tjänster inte e-tjänster" kommer inte fram lika starkt i formuleringen av riktlinjen men bör återspeglas här också.

R79. Datumstämpla bara informationssidor

Bör kunna slås ihop med R23.

R80. Följ standarder

Är enbart HTML 4.01 och 5 tillåtna eller är de exempel? Xhtml 1.0, som är en implementation av html 4.01 i xhtml, vad gäller för den? Förtydliga vilka standarder som är tillåtna eller rekommenderade.

R88. Publicera i första hand dokument i HTML

Viss information är, precis som det står i delar av riktlinjen, bättre lämpad att kommunicera via andra format än HTML vilket riktlinjen i viss mån återspeglar. HTML har tydliga begränsningar t.ex. när det gäller formler, men också när det gäller annan typ av information.

Även dokument publicerade i HTML kräver hjälpmedel för att konsumeras av en mottagare, t.ex. en terminal och någon slags webbläsare eller liknande applikation. Inriktningen bör vara att aktörerna publicerar information i ett format som är standardiserat och som kan konsumeras av en flora av applikationer (rentav gratisapplikationer) som är lättillgängliga för målgruppen.

Formuleringen bör också vara neutralare och fokusera på vad aktörerna ska göra istället för vad som är acceptabelt eller inte. Acceptans är ofta subjektivt.

R91. Skapa en design som fungerar oavsett fönster- och skärmstorlek

Det engelska begreppet "Responsive web design" har blivit väldigt etablerat och vägledningens begrepp "Dynamisk layout" verkar motsvara det som vanligtvis avses men någon uttrycklig koppling görs inte. Vägledningens

uttryck bör vara lätta att koppla mot etablerade begrepp (både på svenska och andra språk).

R100. Använd korta bokmärkningsbara webbadresser (URL:er)

Innehållet i riktlinjen är snarlikt R95 och borde kunna skrivas ihop till en riktlinje.

Om webbplatsen**Stöd möjlighet till att skriva ut vägledningen**

Det finns olika behov och användningsområden för vägledningen. Vid utbildningar kan det i vissa fall vara bra att ha materialet utskrivet. Eftersom vägledningen är ganska omfattande vore det bra med en funktion på webbplatsen som möjliggör en sammanhållen utskrift (på papper eller till PDF) av hela innehållet i vägledningen.

Kategorisera riktlinjer även på områden t.ex. utformning av formulär.

Det skulle behövas en kategorisering av riktlinjer för t.ex. Formulär: få en sammanställning av riktlinjer för inmatning, placering och form av knappar och obligatoriska fält.

Riktlinje nr 101 Markera tydligt vilka fält som är obligatoriska.

Riktlinje nr 50 Minimera antal fält och obligatoriska fält i formulär.

Relatera riktlinje nr 53: Gruppera formulärets fält, och Riktlinje nr 55: Skapa tydliga och klickbara fältetiketter som är nära sammankopplade.

Förslag på fördjupningar

Ge möjlighet att komma till förslag på fördjupningar t.ex. behovsdriven utveckling, metoder för användbarhetsutvärderingar samlat på ett ställe. Istället för att man ska komma ihåg i vilken riktlinje det fanns en länk.

Avsnittet roller och arbetsuppgifter

Under roller och arbetsuppgifter presenteras inte prioritets-ordning på riktlinjerna som det presenteras under principerna.

Under användbarhet och användarcentrerat arbetssätt, finns inte riktlinjerna som har kategoriserats under principen användbarhet med.

Efterlevnad av R100

Sajten webbriktlinjer.se följer inte rådet/regeln om omdirigering till "webbriktlinjer.se" utan istället använder "www.webbriktlinjer.se" som primär URL.

Detta ärende har beslutats av kommunikationsdirektör Marie Lindström. I den slutliga handläggningen av ärendet deltog verksamhetsutvecklare Emma Eliasson, e-förvaltare Daniel Jonsson, e-strateg Maria Inghamn, utredare Louise Hagström, förvaltningsledare Lars Fransson och förvaltningsledare Joakim Andersson, den senare föredragande.

Marie Lindström
kommunikationsdirektör