

Nämnden för elektronisk förvaltning

”fastställer gemensamma standarder för myndigheters elektroniska kommunikation med varandra och med medborgare och företag”

- **Inrättades 1 januari 2004**
- **13 ledamöter**
- **Statskontoret ger kanslistöd till e-nämnden**

Nämnden för elektronisk förvaltning

Funda Denizhan,
projektledare Vägledningen 24
timmarswebben

Vägledningen 24-timmarswebben 2.0 din hjälp på vägen mot 24-timmarsmyndigheten



24-timmarsmyndigheten?



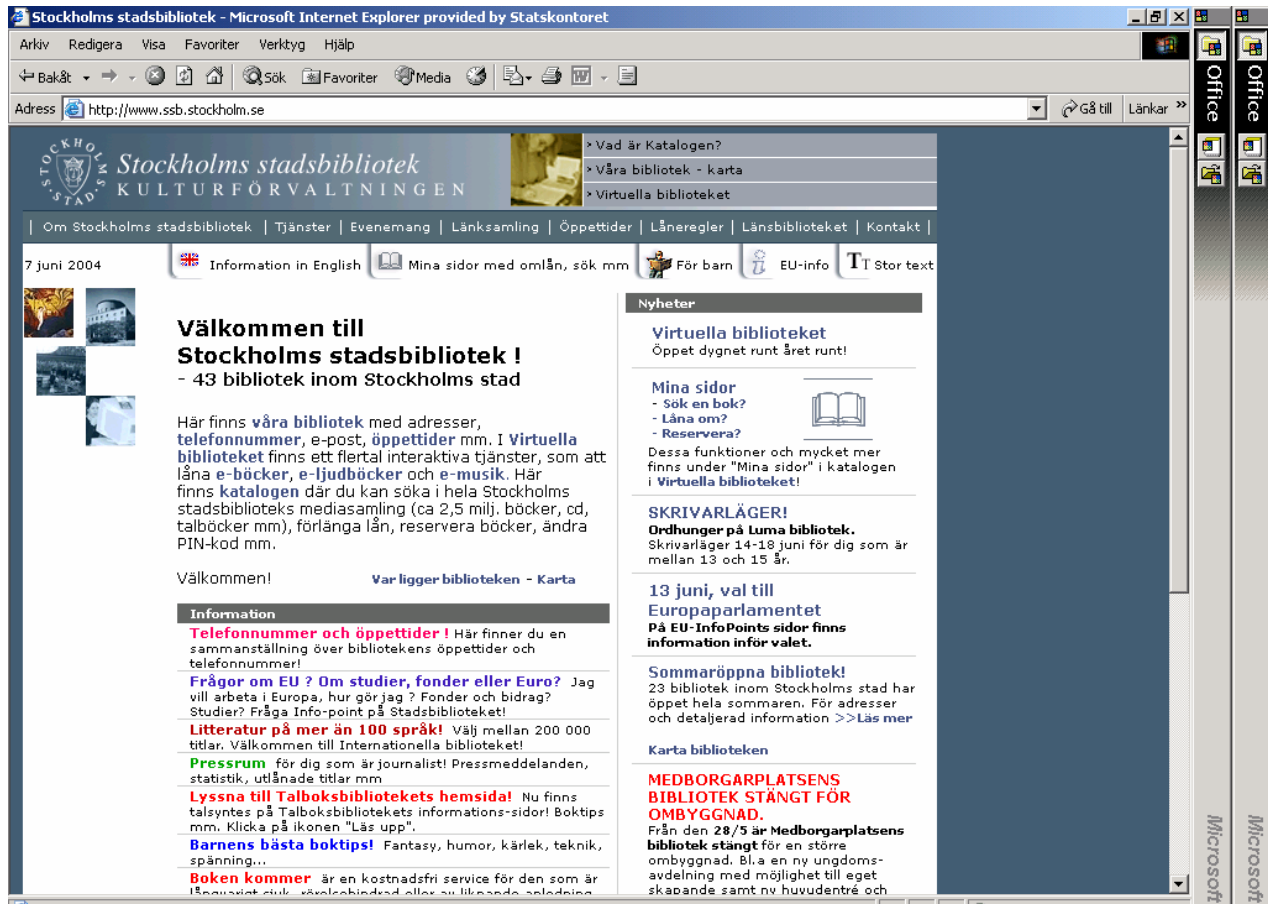
Fredrik, 38 –
kundsupport och
synsvag

En webbsida ur Fredriks perspektiv



6x förstoring

Samma sida utan förstoring



Stockholms stadsbibliotek - Microsoft Internet Explorer provided by Statskontoret

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktøy Hjälp

Adress <http://www.ssb.stockholm.se>

Stockholms stadsbibliotek KULTURFÖRVALTNINGEN

Om Stockholms stadsbibliotek | Tjänster | Evenemang | Länksamling | Öppettider | Lånerregler | Länsbiblioteket | Kontakt

7 juni 2004

Information in English | Mina sidor med omlån, sök mm | För barn | EU-info | Stor text

Välkommen till Stockholms stadsbibliotek !

- 43 bibliotek inom Stockholms stad

Här finns **våra bibliotek** med adresser, telefonnummer, e-post, öppettider mm. I **Virtuella biblioteket** finns ett flertal interaktiva tjänster, som att låna e-böcker, e-ljuddböcker och e-musik. Här finns **katalogen** där du kan söka i hela Stockholms stadsbiblioteks mediasamling (ca 2,5 milj. böcker, cd, talböcker mm), förlåna lån, reservera böcker, ändra PIN-kod mm.

Välkommen! [Var ligger biblioteken - Karta](#)

Information

Telefonnummer och öppettider ! Här finner du en sammanställning över bibliotekens öppettider och telefonnummer!

Frågor om EU ? Om studier, fonder eller Euro ? Jag vill arbeta i Europa, hur gör jag ? Fonder och bidrag? Studier? Fråga Info-point på Stadsbiblioteket!

Litteratur på mer än 100 språk! Välj mellan 200 000 titlar. Välkommen till Internationella biblioteket!

Pressrum för dig som är journalist! Pressmeddelanden, statistik, utlånade titlar mm

Lyssna till Talboksbibliotekets hemsida! Nu finns talsyntes på Talboksbibliotekets informations-sidor! Boktips mm. Klicka på ikonen "Läs upp".

Barnens bästa boktips! Fantasy, humor, kärlek, teknik, spänning...

Boken kommer är en kostnadsfri service för den som är låneintresserad, översiktlig eller av olika skäl inte kan låna boken.

Nyheter

Virtuella biblioteket
Öppet dygnet runt året runt!

Mina sidor
- Sök en bok?
- Låna om?
- Reservera?
Dessa funktioner och mycket mer finns under "Mina sidor" i katalogen i **Virtuella biblioteket!**

SKRIVARLÄGER!
Ordhunger på Luma bibliotek.
Skrivarläger 14-18 juni för dig som är mellan 13 och 15 år.

13 juni, val till Europaparlamentet
På EU-InfoPoints sidor finns information inför valet.

Sommaröppna bibliotek!
23 bibliotek inom Stockholms stad har öppet hela sommaren. För adresser och detaljerad information >> [Läs mer](#)

Karta biblioteken

MEDBORGARPLATSENS BIBLIOTEK STÄNGT FÖR OMBYGGNAD.
Från den 28/5 är Medborgarplatsens bibliotek stängt för en större ombyggnad. Bl.a en ny ungdoms-avdelning med möjlighet till eget skapande samt ny huvudentré och

24-timmarsmyndigheten?



Fredrik, 38 –
kundsupport och
synsvag

Samma rättigheter för alla

Bengt och Sofia



Bättre medborgarservice



E-NÄMNDEN

Maria



**1 ärende – 1 kontakt
Samverkan**



E-NÄMNDEN

Anna

Niclas

**Effektivitet och
kostnadsbesparingar**



E-NÄMNDEN

Britta

Tor



**Samma rättigheter –
ökad service**

24-timmarsmyndigheten

Samma rättigheter för alla

1 ärende – 1 kontakt - samverkan

Effektivisering - kostnadsbesparingar

Bättre medborgarservice

24-timmarsmyndigheten berör oss alla!



Användbart och tillgängligt för alla

”myndigheternas elektroniska tjänster skall utformas och tillhandahållas på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utesluter grupper av medborgare.”

Regeringens skrivelse 2000/01:151

24-timmarswebben 2.0

Bakgrund

Brister i användaranpassningen

Avsaknad av tydliga och begripliga riktlinjer

- Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG) 1.0 och 2.0
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1.0 och 2.0
- Vägledningen 24-timmarswebben 2002:13





24-timmarswebben 2.0

Vad?

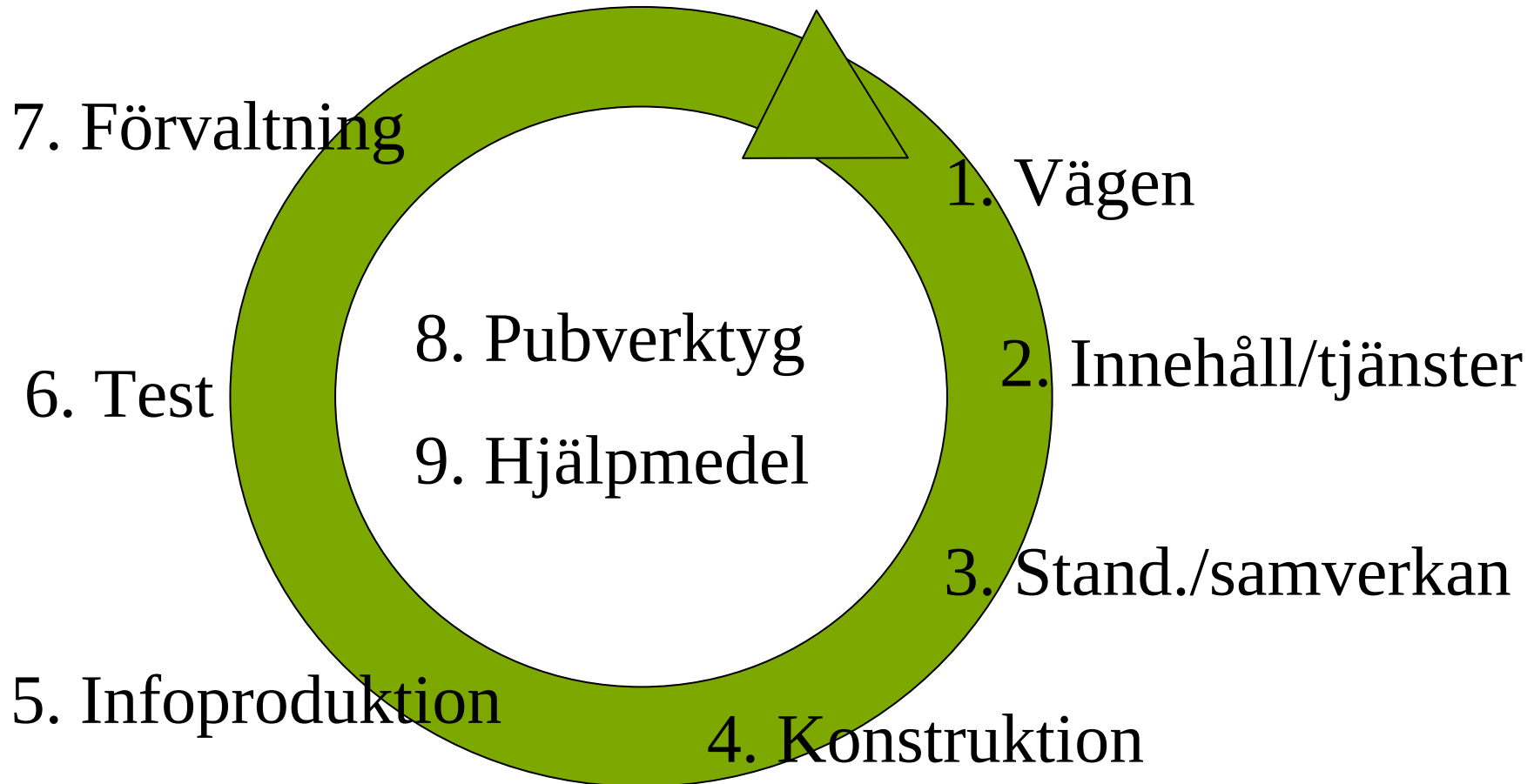
Riktlinjer för innehåll, konstruktion och utformning av webbplatser.

Indelade efter webbplatsens livscykel och målgrupp.

För vem?

Verksamhetsutvecklare
IT-strateger, IT-chefer
Programmerare och designers
Informatörer och redaktörer
IT-arkitekter
Leverantörer

24-timmarswebben 2.0



24-timmarswebben 2.0

Målsättning

- Uppnå enhetlighet, samverkan och standardisering
- Ett instrument för att enas kring en gemensam syn och process
- Ett verktyg för att identifiera och inkludera rätt aktiviteter eller vara medveten om att viss aktiviteter/riktlinjer utesluts
- Säkerställa att utvecklingen tar avstamp från såväl medborgarens som verksamhetens perspektiv

Genomgång av riktlinjer (ett urval)

Checklistor finns som stöd

- i upphandlingar och kravställning
- för att prioritera!

1. På väg mot 24-timmarsmyndigheten

1.1.1 Utgå från verksamheten och dess mål

1.1.2 Definiera intressenter 

1.1.4 Kartlägg och beskriv vilka användare webbplatsen ska stödja och på vilket sätt

1.1.5 Tillgänglighetscentrera

1.1.7 Arbeta med prototyper

2. Service, tjänster och medverkan

2.1.1 Berätta vilket uppdrag verksamheten har och hur det utförs

2.1.3 Ge en verksamhetsöversikt med kontaktinformation och beskrivning av verksamheten

2.1.5 Gör det lätt att hitta verksamhetens adress och telefonnummer

2.1.7 Uppllys på avdelningen [Om webbplatsen] hur personuppgiftsfrågor, identitet och cookies hanteras

2. Service, tjänster och medverkan

2.1.9 Ange på alla sidor vilken organisation som är utgivare
Till webbplatsen

2.1.11-2.1.13 Ge en del information på lättläst, teckenspråk,
vanliga invandrarspråk

2.2.4 Gör det möjligt för användaren att initiera och lämna in
ärenden på webbplatsen

2.3.2 Gör det möjligt att ställa frågor och ha en dialog
med verksamheten

3. Samverkan och standardisering

3.1.1 Välj och tillämpa standarder såsom de är menade att användas

3.1.3 Använd i första hand xhtml eller html för att publicera Information

3.1.4 Strukturera materialet korrekt utifrån den standard som valts

4. Utformning och konstruering av webbplatsen

4.1.1 Var konsekvent i navigering, utformning och presentation

4.1.2 Hjälp användarna förstå var de är på webbplatsen

4.1.3 Strukturera informationsinnehållet så logiskt som möjligt

4.1.11 Ge begripliga felmeddelanden

4.2.2 Separera innehåll från design – använd stilmallar för att styra presentation och layout

4.2.5 Använd relativa mått

5. Informationsproduktion och publicering

5.1.1 Skriv så enkelt och begripligt du kan

5.1.2 Skriv det viktigaste först

5.1.5 Använd rätt kod för rubriker

5.1.11 Beskriv samtliga meningsbärande grafiska objekt med alt-text 

5.2.1 Formulera tydliga länkar

5.2.2 Ange title-text för otydliga länkar

6. Test och utvärdering

6.1.1 Testa webbplatsen kontinuerligt under både utvecklingen och förvaltningen

6.1.4 Utvärdera webbplatsen med användare

7. Förvaltning och uppdatering

7.1.1 Alla webbinitiativ inom verksamheten bör ses samlat

7.1.2 Webbplatsens förvaltningsorganisation ska stå i proportion till dess storlek och ambitioner

7,1.5 Hantera klagomål och önskemål om förändringar på webbplatsen

Sammanfattning

- Lagar och regler styr vårt arbete
- 24t handlar om människor, effektivitet, kostnadsbesparingar och bättre service – FÖR ALLA
- Vägledningen 24-timmarswebben – din hjälp på vägen, ger
 - Enhetlighet
 - Konsekvens
 - Ett gemensamt förhållningssätt
 - WAIs riktlinjer/tillgänglighet är en integrerad del!

Vad kan jag göra nu?

Kortsiktiga mål

- Informationsinnehåll
- Teknik, stilmallar
- Struktur, navigering

Långsiktiga mål och visioner

Använd checklistorna

- på väg åt rätt håll
- Vad är gjort?
- Vad återstår?

24-timmarsmyndigheten- en sammanhållen e-förvaltning



Läs mer på!

www.e-namnden.se

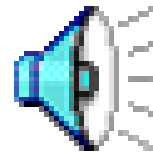
Nätverket 24-timmarswebben



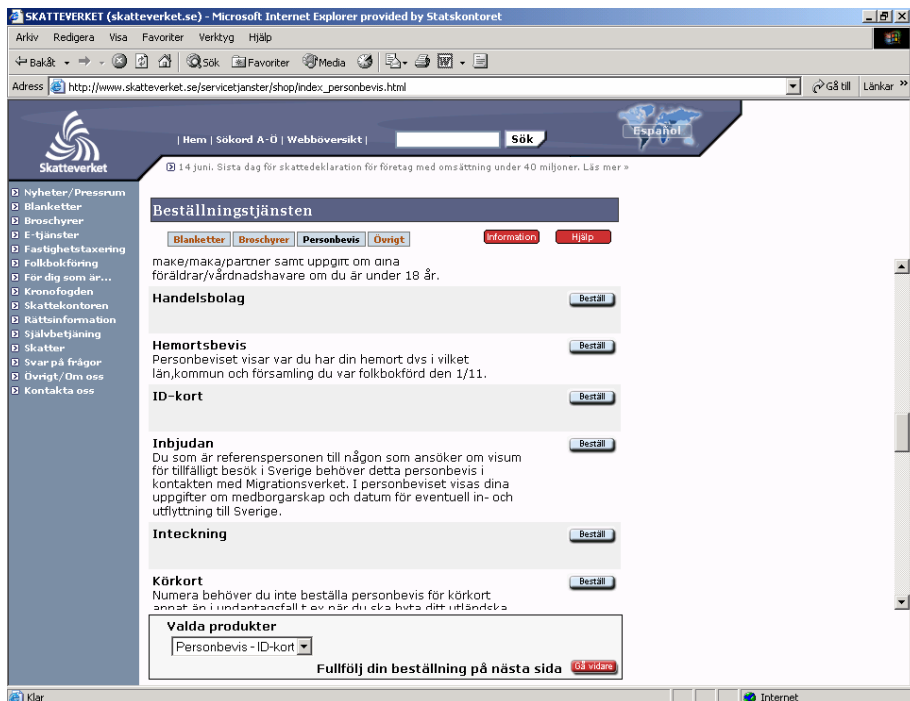
E-NÄMNDEN

2 minuter som blind - en webbsida ur Ainas perspektiv

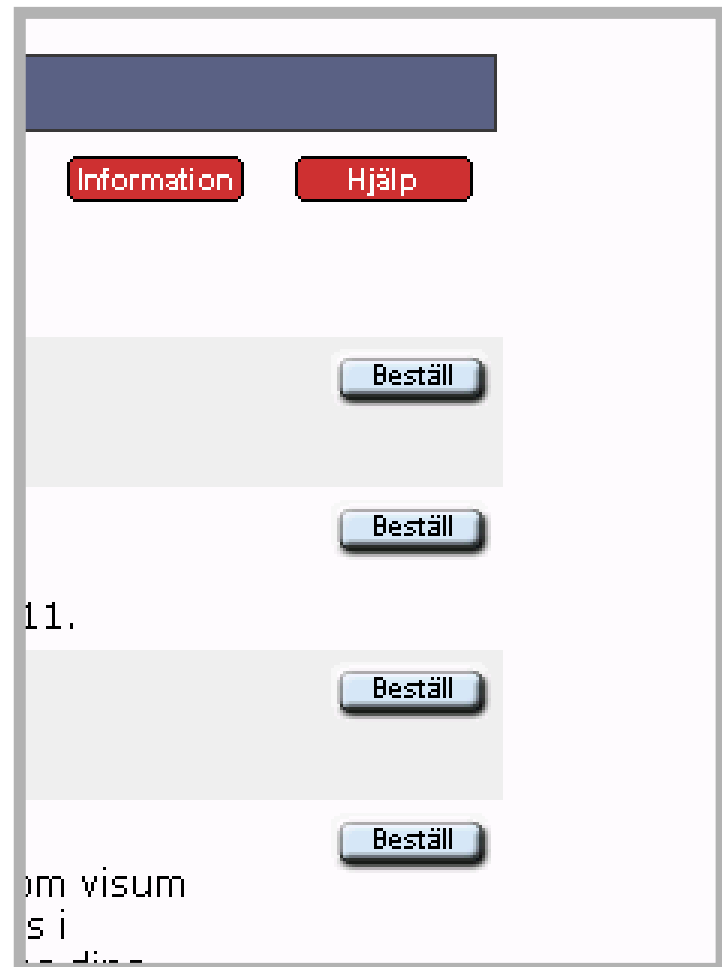
- 1) Lägg händerna avslappnat på bordet
- 2) Blunda
- 3) Föreställ dig nu att du är blind och surfar med hjälp av skärmläsare.



Samma sida för seende personer



Knappar



Förväntad nytta?

Vilka effekter ska webbplatsen användning leda till för Verksamheten och organisationen?

- Effektivare hantering och uppdatering av vägledningar
- Tillgängligt format – åtkomligt för alla

Arbetar Statskontoret efter vägledningen?

1. Ja vi försöker leva som vi lär
2. Fallstudie E-nämndens webbplats

Vad vill vi uppnå med E-nämndens webbplats?

1. Ett led i att göra e-nämnden en känd aktör på marknaden
2. Hjälpa användarna att hitta och använda e-nämndens vägledningar
3. Erbjudas en kanal för att samla in synpunkter som leder till förbättringar av vägledningarna och e-nämndens arbete
4. Vara en förebild för andra webbplatser inom offentlig sektor
5. En plats för inspiration och vägledning

Förväntad nytta?

Vilka effekter ska webbplatsen användning leda till för Verksamheten och organisationen?

- Effektivare hantering och uppdatering av vägledningar
- Tillgängligt format – åtkomligt för alla

Förutsättningar

- Kort tid
- Knappa resurser
- Stor kunskap
- Stark vilja

Viktiga moment

- Målformulering - nytta?
- Kopia på Statskontoret.se.
Anpassning av färg/form och funktionalitet
- Rörlig kravspecifikation
- Prototyp för kommunikation och förankring
- Planering av innehållsarbete
- Användningstester
- Etappvis utveckling

Projektbemanning och intressenter

Styrgrupp (Statskontoret, Handikappombudsmannen, svenska W3C-kontoret)

Arbetsgrupp (6 personer)

Referensgrupper (2 st)

Handikappförbundens samarbetsorgan (HSO)

Hjälpmedelsinstitutet (HI)

IT-företagen

Kommun- och landstingsförbundet

Post- och telestyrelsen

Riksförsäkringsverket

Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige (SIOS)

Seniornet

Skatteverket

Rådet för elektronisk samhällsinformation

Nätverket
24-timmarswebben

2 informella
remissrundor
54 svarande instanser

