



Handelshögskolan

VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för informatik

18.05.2004

ANVÄNDARVÄNLIGA WEBBPLATSER ETT VERKTYG FÖR ÖKAD E-DEMOKRATI

Abstrakt

I studien undersöktes på vilket sätt kommunala webbplatser kan utformas så att de är både användarvänliga och lever upp till 24-timmarsmyndighetens krav. Vidare analyserades vilken roll bakgrunds -variabler som exempelvis kön och ålder samt den kommunala IT-utvecklingen spelade för uppkomsten av digitala klyftor. Vi ämnade kartlägga hur användarna beter sig när de besöker de kommunala webbplatserna samt de faktorer som påverkar deras kognitiva val vid dessa besök. Undersökningen genomfördes med ett antal semistrukturerade intervjuer som inkluderade både typiska användare samt de ansvariga på kommunernas webbplatser, i detta fall Vara och Vårgårda kommun. Härvidlag begränsades vårt arbete till att granska endast den kommunala verksamheten inom 24-timmarsmyndighetens ansvarsområde. Vi utgick från 24-timmarsmyndighetens rekommendationer och krav på webbplatsernas innehåll, användarvänlig design enligt Jacob Nielsen och vår tidigare genomförda förundersökning. Studien resulterade i ett antal riktlinjer som kan ses som rekommendationer för utveckling av användarvänliga webbplatser. De kritiska aspekterna som påverkar e-demokratis kvalitet fastställdes och förslag på åtgärder gavs.

Nyckelord:

E-demokrati, digitala klyftor, användarvänlig design, 24-timmarsmyndigheten, kommunala webbplatser.

Författare: Renata Jancikova, Lena Spalding

Handledare: Kari Wahll

Magisteruppsats, 20 poäng

Förord

Vi skulle vilja börja med att visa vår tacksamhet mot ett antal personer som har hjälpt oss med vårt arbete kring denna uppsats. Först och främst riktar vi ett stort tack till vår handledare Kari Wahll som har varit ett stort stöd och som har bistått oss med praktiska råd så att vi fått riktning och struktur på vårt arbete. Vi vill även tacka Agneta Ranerup som hjälpte oss att komma igång med vår uppsats och som under arbetets gång hjälpt oss med att få tillgång till aktuell litteratur och aktuella forskningsrapporter. Vi vill även rikta vår tacksamhet till våra intervjupersoner som på sin fritid ställt upp för vårt arbete och som genom sina svar bidragit till uppsatsens genomförande. Till sist vill vi tacka Anjakarin Bussqvist, kanslichef i Vårgårda kommun och Matthias Kristensson webbansvarig i Vara kommun för att de under ett flertal tillfällen ställt upp och svarat på alla våra frågor, möjliga som omöjliga.

Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Introduktion	5
1.1.1 Den offentliga sektorns IT-utveckling	5
1.1.2 Digitala klyftor	6
1.1.3 IT - en utmaning för kommunerna	6
1.1.4 Designens betydelse för tillgängligheten	6
1.1.5 Kompetensen flyttar från myndighet till medborgare	7
1.1.6 Intresse för politiska frågor	7
1.1.7 E-demokrati – en historik	8
1.2 Vår inriktning	10
1.2.1 Problemställning	10
1.3 Avgränsningar	10
1.4 Relaterad forskning	10
1.5 Disposition	12
2 Metod	13
2.1 Positivism och fenomenologi	13
2.1.1 Positivism	13
2.1.2 Fenomenologi/Hermeneutik	13
2.2 Kvantitativa och kvalitativa metoder	14
2.2.1 Kvantitativ metod	14
2.2.2 Kvalitativ metod	14
2.3 Datakällor	15
2.3.1 Primärdata	15
2.3.2 Sekundärdata	15
2.4 Undersökningsstrategier	15
2.4.1 Explorativ undersökning	15
2.4.2 Förklarande undersökning	15
2.5 Datainsamlingsmetoder	16
2.5.1 Litteraturstudier	16
2.5.2 Scenarios	16
2.5.3 Intervjuer	16
2.6 Vårt val av metoder	18
2.7 Vårt arbetssätt	19
2.8 Urval	20
2.9 Validitet och reliabilitet	20
3 Teori	22
3.1 Syn på demokrati	22
3.1.1 Tunn demokrati	22
3.1.2 Snabb demokrati	23
3.1.3 Stark demokrati	23
3.2 E-demokrati	24
3.2.1 Olika definitioner av e-demokrati	24
3.2.2 Perspektiv på elektronisk government	25
3.2.3 Vad är 24-timmarsmyndigheten?	26
3.3 Digitala klyftor	28
3.3.1 Digitala klyftor: Vad är det?	28
3.3.2 Analysmodell	29

3.4 Användarorienterad gränssnittsdesign	30
3.4.1 Riktlinjer för utveckling av användarvänliga webbplatser	31
3.4.2 Riktlinjer för förbättrad funktionalitet.....	31
3.4.3 Tillgänglighet enligt WAI (Web Accessibility Initiative).....	32
3.4.4 Modell för testning av användbarhet.....	33
4 Resultat och Diskussion	35
4.1 Webbplatsens uppbyggnad ur ett politiskt perspektiv.....	35
4.1.1 En e-demokratisk analys av Vara kommuns webbplats.....	35
4.1.2 En e-demokratisk analys av Vårgårda kommuns webbplats.....	38
4.1.3 En e-demokratisk analys av Vårgårda kommuns webbplats.....	38
4.1.4 En e-demokratisk sammanfattning.....	40
4.2 Webbplatsens uppbyggnad ur ett användarperspektiv	41
4.2.1 Användarvänlig design.....	41
4.2.2 Testning av användarvänlig design enligt den så kallade Foraging- teorin	46
4.2.3 Riktlinjer för förbättrad webbdesign	48
4.2.4 Digitala klyftor ur ett användarvänligt perspektiv	49
5 Generell diskussion och slutsats.....	52
6 Referenser	54
6.1 Böcker	54
6.2 Artiklar	55
6.3 Webbplatser.....	56
7 Bilagor	58
7.1 Förundersökningsresultat	58
7.2 Intervjufrågor till kommunerna	58
7.3 Frågeformulär.....	59

1 Inledning

1.1 Introduktion

All offentlig makt i Sverige utgår från folket.

(Regeringsformen kap 1, § 1.)

Den svenska folkstyrelsen bygger på fri åsiktsbildning och på allmän och lika rösträtt. Den förverkligas genom ett representativt och parlamentariskt statsskick och genom kommunal självstyrelse [5].

Dessa rader inleder Regeringsformen, en av vårt lands fyra grundlagar. Sverige är en representativ demokrati där medborgarna genom direkta val, som sker vart fjärde år, utser representanter till riksdag, landsting, regioner och kommuner. Vi som medborgare kan också mellan valen göra vår stämma hörd och väcka opinion i frågor som vi anser viktiga. Det har vi alltid kunnat göra, så länge som vi har haft ett demokratiskt styrelsesätt men idag går det snabbare att få kontakt med politiker och andra opinionsbildare, tack vare datorer och Internet.

Vi har alltså fått ökade möjligheter till att föra dialog med varandra, söka information och skapa opinion med hjälp av den nya tekniken. Genom datorer och tillgång till Internet kan vi kommunicera med varandra oavsett tid och rum. Internet är ett blixtnabbt medium. Via nätet har vi som medborgare fått nya möjligheter att hitta relevant samhällsinformation. Vi har också fått möjlighet att via olika diskussionsforum och via e-post delta aktivt i den aktuella politiska debatten, på både kommunal, regional och statlig nivå. Vi kan framföra våra åsikter till berörda makthavare och politiker direkt, utan att gå via våra valda ombud eller via andra tidskrävande processer som t ex vanlig post. På detta sätt kan vi som medborgare få ett reellt inflytande över politiken.

1.1.1 Den offentliga sektorns IT-utveckling

Kommuner, landsting/regioner och statliga myndigheter lägger idag ut alltmer av sin information till medborgarna på Internet. Från regeringen kommer också krav på att denna service till medborgarna skall utvecklas och förbättras. Med hjälp av IT ska, enligt regeringens proposition 1999/2000:86 [3], medborgarnas kontakter med stat, landsting och kommuner göras enklare och kvaliteten i servicen ska förbättras. Detta har givit upphov till den så kallade 24-timmarsmyndigheten, där det har utvecklats olika former av medborgarservice, som kan ges dygnet runt.

Under 1980-talet och början av 1990-talet återkom både borgerliga och socialdemokratiska regeringar flera gånger till möjligheten att använda IT som medel för att vitalisera den representativa demokratin (Ilshammar, 2002). Idéerna marknadsfördes, enligt Ilshammar, under namn av "förbättrad samhällsinformation" eller "vidgat medborgarinflytande".

Flera olika samhällsorgan har också utvecklat flera olika demokratiformer på nätet. Syftet är att ge medborgarna möjligheter till ökat deltagande i de politiska processerna. Ett vanligt och väldigt vagt samlingsbegrepp för detta fenomen är e-demokrati, men vad omfattar det egentligen och vad innebär utvecklingen av e-demokrati och förverkligandet av 24-

timmarsmyndighetens vision för oss som medborgare? Är vi alla lika delaktiga i denna utveckling, eller lämnas några av oss utanför?

1.1.2 Digitala klyftor

Det är viktigt att tänka på är att alla generationer och samhällsklasser ska ha en rimlig chans att kunna delta i den politiska processen. Ojämlikheter är ett av de stora problemen inom en demokrati även idag. Människor som har mer kontakter och mer pengar kan oftast påverka mer. E-demokratin är inte någon lösning på detta problem och inte heller underlättar tekniken om inte alla kan ta del av de av tjänster som utvecklas. För att öka deltagandet i den demokratiska processen måste nätet därför göras tillgängligt och användbart för alla medborgare. Det får inte vara för dyrt eller för tekniskt komplicerat för den enskilda individen. Det krävs även att myndigheterna gör sina beslut och de fullständiga beslutsunderlagen tillgängliga för allmänheten över nätet och att de presenteras på ett enkelt och lättläst sätt. Mycket av denna information finns redan tillgänglig i elektronisk form men väldigt lite av den är tillgänglig för medborgaren (SOU, 1999:12).

1.1.3 IT - en utmaning för kommunerna

Det kommer att bli en stor utmaning för det politiska systemet att möta de ändrade förutsättningarna för människors delaktighet i samhällsutvecklingen och att ta tillvara människors önskemål i samhällsarbetet. Informationstekniken skapar möjlighet till ökad delaktighet för alla medborgare att påverka samhällsutvecklingen genom en närmare kontakt med beslutsfattare och opinionsbildare. Det finns givetvis också en risk i att alla inte blir delaktiga av denna utveckling och att nya klyftor uppstår mellan dem som har tillgång till informationsteknikens verktyg och kunskap om hur man finner information samt är bra på att uttrycka sig och dem som inte har de tekniska och kunskapsmässiga förutsättningarna.

Det finns flera demokratiska aspekter man kan anföra i detta sammanhang. Om vi ser demokrati som en grundläggande idé om alla människors lika värde så borde alla människor i ett samhälle ha samma möjligheter att välja att använda sig av, eller inte använda sig av, ett nytt medium (Andersson, 2003). Om vi föreställer oss att ett demokratiskt samhälle också handlar om att se till att vi har väl informerade och upplysta medborgare så blir det ännu viktigare att se till att detta nya medium som används för information faktiskt når ut till samtliga medborgare (Andersson, 2003). En ojämn fördelning av dessa resurser skulle annars leda till ökad demokrati för vissa grupper och en minskad demokrati för andra grupper. Förutom den givna rollen som informationsförmedlare som Internet har så kan man även se möjligheter för förbättrade demokratiska processer i och med att Internet tillåter en interaktivitet som tidigare inte varit möjligt att genomföra på ett så pass enkelt sätt (Andersson, 2003).

Hur är då kommunerna i vårt land förberedda för denna utmaning? Har de utarbetad någon strategi för att minska de digitala klyftorna? Kan användarorienterad gränssnittsdesign vara en del av lösningen på detta problem?

1.1.4 Designens betydelse för tillgängligheten

Användningen av Internet betecknas av många som krånglig. Det måste till åtgärder för att kringgå detta hinder. Här ligger ansvaret på webbdesignern, han/hon måste ständigt tänka på målgruppen och dess krav på användarvänlighet. Hur får vi då designers och programmerare att skapa bättre webbsidor? En lösning har med utbildning att göra, en annan med webbproduktion (Andersson, 2003). Då det gäller utbildning ter det sig naturligt att se över högskolornas och universitetens utbildningar. De som skapar morgondagens webbsidor

studerar på universiteten idag. Därför är det viktigt att de tränas i webbdesign och att olika gruppers svårigheter lyfts fram just under designfasen (Andersson, 2003).

I dagens läge finns det inga framtagna standarder för att utforma webbplatser. Det finns enbart 24-timmarsmyndighetens rekommendationer. Dessa behandlar endast innehållet inte själva utformningen av webbplatser. Detta kan leda till svårigheter för de medborgare som inte är speciellt vana Internetanvändare. När dessa flyttar till en ny kommun och inte känner igen sig på den kommunala webbplatsen behöver de investera mycket tid och möda för att lära sig att använda den nya webbplatsen. Det borde finnas riktlinjer för hur man skapar en så användarvänlig offentlig webbplats som möjligt. Vi anser att detta skulle underlätta för många stressade medborgare.

Även de riktlinjer för design som utformats av Web Accessibility Initiative (WAI) kan med fördel tillämpas, dessa riktlinjer kommer närmare att beskrivas i kapitel 4.4.3. Då det gäller produktionen av webbsidor ska man komma ihåg att en del önskvärda fördelar kräver mer arbete. Att komplettera bilder med s.k. ALT-taggar¹ (som gör att en synskadad kan läsa om vad bilden föreställer) tar tid att genomföra (Andersson, 2003). Vilket ansvar tar kommunerna som producerar information och tjänster på webben för att inte lämna vissa grupper utanför?

1.1.5 Kompetensen flyttar från myndighet till medborgare

En undersökning genomförd av Statskontoret visar att endast 42 % av alla aktiva Internetanvändare besökte under perioden februari-april 2003 kommunens hemsidor vilket är en ökning på 23 % jämfört med samma period under år 2002 (Statskontoret, 2003). Att medborgare själva får söka efter den information som de behöver på de offentliga webbsidorna leder till att kravet på kunskap och färdigheter beträffande datorer och Internet ökar. Användarna måste själva veta exakt vad de söker efter, det går inte att be om hjälp som man kan göra när man ringer via telefon. Kompetenskravet kommer alltså i förlängningen att flyttas från myndighet till medborgare.

Ytterligare en aspekt att anföra i detta sammanhang är att olika aktörers övergång till elektroniska tjänster åtföljs av en motsvarande minskning i service ”över disk”, det vill säga att alternativen till Internet blir färre (Andersson, 2003). ”Den offentliga servicen, skattemyndigheten, försäkringskassan, etc. utökar sin service på Internet i samma takt som den minskas på kontoren. Privata aktörer, såsom banker och energibolag, gör på samma vis” (Andersson, 2003). Vikten av att använda Internet för medborgarna måste alltså ses ur perspektivet till vilka alternativ som finns (Andersson, 2003). Vilka tjänster missar vi som medborgare om vi inte har Internet, eller framför allt, då icke-användandet av den alternativa Internettjänsten ofta medför en merkostnad, vad får vi betala för att inte använda Internetalternativet (Andersson, 2003)?

1.1.6 Intresse för politiska frågor

Människor är i dag mer politiskt välinformerade än någonsin tidigare [2]. Samtidigt minskar, enligt Bergström [2] engagemanget i traditionella partier och många folkrörelseorganisationer. Även vissa enfrågeorganisationer såsom Greenpeace och olika fredsorganisationer får allt svårare att rekrytera medlemmar [2]. Förklaringen ligger knappast i ointresse för samhällsfrågor eller bristande önskan att påverka, utan står enligt vår mening förmodligen i att finna i stelbenta organisationer och i brist på tid för den enskilde medborgaren att engagera sig.

¹ Alternative text

1.1.7 E-demokrati – en historik

I nästan vilken politisk programtext som helst från de senaste åren möts läsaren av föreställningen om ett nära och positivt samband mellan demokrati och informationsteknik. Bland de många goda effekter som brukar räknas upp på informationsteknikens konto, hör fördjupad demokrati, ökad medborgerlig insyn och utvidgning av det offentliga rummet till de vanligast förekommande (Ilshammar, 2002). Detta mönster återkommer såväl i riksdagsmotioner och propositioner som i de politiska partiernas manifest och i den allmänna debatten. Ilshammar (2002) skriver också att 1998 års valrörelse redan på förhand utsågs till ”IT –valet” av medier, forskare och debattörer, en uppfattning som hämtat näring från partiernas ökande användning av Internet för att nå ut till potentiella väljare. Förståelsen av informationsteknik som ett nytt kraftfullt verktyg i demokratins tjänst, kan enligt Ilshammar (2002) spåras betydligt längre tillbaks i tiden än så. Den diskussion som idag ofta går under rubriken ”e-demokrati” har i realiteten åtföljt IT -utvecklingen ända sedan 1960-talet.

Kopplingen mellan demokrati och informationsteknik är historiskt förknippad med uppkomsten av andra värdeladdade och omtvistade begrepp som till exempel ”informationssamhälle”, ”kunskapssamhälle” (Ilshammar, 2002). Det vi idag kallar IT, sammansmältningen av framför allt datorer och telekommunikation, har enligt Ilshammar (2002) sitt ursprung i 1950-talets militärindustriella forskning. Under 1960- och 70-talen, i takt med den snabbväxande administrativa datoranvändningen inom både näringsliv och offentlig förvaltning, började avancerade framtidsvisioner knytas till informationsteknikens utveckling (Ilshammar, 2002). Informationssamhälle är den term som oftast har använts för att beteckna den nya samhällsformen. Ett vanligt påstående har varit, att inträdet i detta samhälle skulle innebära ett radikalt skifte i sättet att arbeta, producera och tänka, med nya näringsstrukturer, nya kultur- och värderingsmönster samt nya möjligheter till tillväxt, välfärd och demokrati (Ilshammar, 2002).

Under 1980-talet och början av 1990-talet återkom som vi tidigare nämnt både borgerliga och socialdemokratiska regeringar flera gånger till möjligheten att använda IT som medel för att vitalisera den representativa demokratin (Ilshammar, 2002). Idéerna marknadsfördes under namn som ”förbättrad samhällsinformation” eller ”vidgat medborgarinflytande”. I 1985 års datapolitiska proposition, handlade visionen om bättre tillgång till politisk information via terminaler och på bibliotek, men också om decentraliserad datakraft och interaktion mellan medborgare och myndigheter (Ilshammar, 2002).

Informationsflödet i denna vision skulle alltså gå i båda riktningarna. Enskilda medborgare som tar del av ett kommunalt ärende på biblioteket skulle direkt via terminalen kunna föra fram sina synpunkter och idéer till myndigheterna. Bibliotekens terminaler skulle också kunna ge oss, en ny sorts ”insändarsidor”, där individer och grupper kunde framföra sina idéer och synpunkter och debattera dem (Ilshammar, 2002).

Även den särskilda IT -kommission med bl.a. sju statsråd som tillsattes av regeringen ”Bildt” våren 1994 betonade informationsteknikens användning som förtroendeskapande åtgärd mellan väljare och valda (Ilshammar, 2002). Liksom tidigare datapolitiska propositioner och utredningar hade kommissionens betänkande ”Vingar åt människans förmåga: Informationsteknologin” dock, enligt Ilshammar (2002), mer karaktär av en allmänt hållen strategi än ett konkret förslag. De olika praktiska försök för att med informationsteknikens hjälp förbättra eller fördjupa demokratin som genomfördes under 1990-talet har i första hand varit inriktade på informationsspridning och service till medborgarna. Ett exempel på nationell nivå är webbplatsen SverigeDirekt, öppnad 1997 som ansågs vara medborgarnas

gemensamma huvudingång på till all offentlig information i Sverige via Internet. Denna relativt ensidiga fokusering på information ovanifrån har kritiserats av bl.a. Demokratiutredningen (Ilshammar, 2002).

1.2 Vår inriktning

Vårt arbete är ett försök att finna de eventuella svårigheter som användarna möter i kontakt med den kommunala webbplatsen. Vi vill också ge ett förslag på sådana riktlinjer som olika kommuner och myndigheter kan använda sig av i utvecklandet av de digitala tjänsterna till medborgarna.

1.2.1 Problemställning

Utifrån den valda problematiken definierade vi följande problemställning;

- På vilket sätt kan kommunala webbsidor utformas så att de både är användarvänliga och lever upp till 24-timmarsmyndighetens krav?
- Vilken roll spelar användarvänligt utformade webbplatserna för utvecklingen av e-demokrati?

I studien ämnade vi att undersöka om det faktum att kompetenskravet är flyttat från kommunen till medborgare har någon inverkan på användarnas inställning till användning av kommunernas webbplatser. Vidare ville vi granska om det finns några hjälpmedel som är utformade för att klara av detta ändrade kompetenskrav, och i så fall hur dessa ser ut. Dessutom undersökte vi om det förekommer några variabler som styr medborgarens sätt att skaffa sig samhällsinformation via Internet. Exempel på sådana variabler kan vara kön, ålder, klasstillhörighet och bostadsort.

1.3 Avgränsningar

Denna studie behandlar endast kommunala webbplatser. Vi undersökte inte andra myndigheter som ingår i 24-timmarsmyndighetens verksamhetsområde eftersom detta är ett komplext område som kräver studier av större omfattning. Av samma anledning analyserade vi inte heller andra former som finns tillgängliga för interaktion mellan medborgare och kommuner eller mellan kommuner och andra myndigheter eller mellan kommuner sinsemellan.

1.4 Relaterad forskning

E-demokrati är ett område som på senare tid har väckt intresse hos ett antal forskare. De områden som är av stort intresse är bland annat IT: s roll i samhällsutvecklingen, uppkomsten av digitala klyftor och vilka möjligheter elektroniska tjänster öppnar för t.ex. elektronisk omröstning m.m.

I artikeln "Lokala ambitioner, centrala restriktioner" ställer författarna Lars Ilshammar och Joakim Åström (2001) motsättningarna mellan de politiska försök att reglera tekniken och det lokala handlingsutrymmet i centrum. Carina Pettersson i sin avhandling "Datorer åt många" (2001) behandlar just området digitala klyftor. Hon har bland annat undersökt vilken roll de statliga skattesubventionerna spelade för spridningen av datorer i de svenska hemmen. Vidare har hon granskat datorer ur ett kunskapsperspektiv. Hon menar att eftersom den tekniska utvecklingen ständigt pågår måste frågan om datorkompetens ställas på nytt och igen.

Det finns några undersökningar genomförda inom vårt valda område. Statskontoret genomförde en undersökning våren 2003 som syftade till att undersöka i vilken utsträckning

den offentliga sektorns webbplatser utnyttjas och av vem, vad besökaren efterfrågar samt hur väl dessa behov motsvaras (statskontoret, 2004).

SKTF (Svenska kommunaltjänstemannaförbundet) har också gjort en undersökning om demokrati och inflytande på nätet. Den studien genomfördes 2002 och gick ut på att undersöka alla Sveriges kommuners webbsidor beträffande medborgarens möjlighet att påverka samt möjligheten att finna information (SKTF, 2002).

Vi har dock inte hittat någon studie där konkreta förslag på att utforma kommunala webbsidor så att de både är användarvänliga och lever upp till 24-timmarsmyndighetens krav presenteras. Att kompetenskravet flyttas från kommunerna till de enskilda personerna gör att det är speciellt angeläget att ha medborgarna i åtanke vid utvecklingen av de kommunala webbplatserna. Detta tyder på att det finns ett stort behov att utföra en användarbaserad studie där faktorer som påverkar på vilket sätt de olika webbplatserna uppfattas ställs i centrum. En sammanställning av sådana riktlinjer kan leda till att inte bara utvecklingen av användarvänliga webbplatser kan underlättas utan även att i förlängningen den tänkta övergångsprocessen till helt Internetbaserad verksamhet successivt kan genomföras. Vi tror att med hjälp av sådana riktlinjer kan även vissa speciella grupper som exempelvis psykiskt och fysiskt handikappade undvika att hamna utanför.

1.5 Disposition

Här ger vi en kort presentation av det fortsatta innehållet i vår uppsats. I kapitel två beskrivs den undersökningsmetodik vi valde för vårt arbete. Här kan ni också läsa om de två vetenskapliga huvudinriktningarna och om olika slags metoder som kan vara lämpliga att använda när man undersöker eller forskar om olika fenomen. Kapitel tre består av de teorier som vi ansåg vara relevanta inom vårt undersökningsområde. Här tar vi upp de olika syner som finns på demokrati, e-demokrati och användarvänlig design. 24-timmarsmyndigheten med dess fyra steg presenteras också i detta kapitel. Även teorin om digitala klyftor presenteras här. I kapitel fyra redogör vi för det resultat som vår undersökning gav och de slutsatser vi drog av detta resultat. Vi valde också att lägga in vår diskussion i detta kapitel då vi ansåg det vara mer intressant för läsaren att läsa vår diskussion i direkt anknytning till resultatet. I kapitel fem diskuterar vi och tolkar det resultat som vi fick fram. Vi ger även i detta kapitel idéer till fortsatt forskning inom området. Vår uppsats avslutas med ett referenskapitel (kapitel sex) där våra källor redovisas och kapitel sju som består av bilagor. I bilagorna finns våra frågeformulär.

2 Metod

Metod är ett redskap för att uppnå de målsättningar man har med olika undersökningar och med sin forskning.

(Holme & Solvang, 2001, s. 11)

I detta kapitel presenteras ett antal metoder som skulle kunna lämpa sig för att undersöka den frågeställning som vi har valt. Metodernas för- och nackdelar beskrivs och de metoder som vi valt för vårt arbete presenteras. Då vår undersökning kan sägas bestå av två delar, dels studier av ämnesområdet, dels en empirisk undersökning krävs det flera olika slags metoder. Vi redovisar här två vetenskapliga inriktningar samt metoder både för själva datainsamlingen och för den empiriska undersökningen.

2.1 Positivism och fenomenologi

Det finns olika förhållningssätt gentemot vetenskap och studier av omvärlden. Vetenskapens syfte kan ses dels som att söka lagbundheter och "orsaker" (positivism), dels som att söka "förståelse" och "mening" genom att tolka avsikter och handlingar (fenomenologi och hermeneutik) (Nilsson, 2000).

2.1.1 Positivism

"Positivism" kommer enligt Nilsson (2000), från ett ord som på bland annat franska och engelska betyder "säker" (kunskap). En förklarande eller positivistisk vetenskap förklarar mänskliga företeelser genom generella lagar och teorier. Utgångspunkten för positivismen är enligt Easterby-Smith et al. (1991) att världen är extern och objektiv. Det finns alltså, inom detta synsätt, absolut och helt objektiv kunskap, där man helt förutsättningslöst kan studera det som är givet och att det går att skilja mellan fakta och värderingar (Nilsson, 2000). Easterby-Smith et al. (1991) menar också att forskaren inom positivismen är oberoende och värderingsfri så att forskningen inte påverkas av vem som utför den. Forskaren skall enligt detta synsätt fokusera på fakta och leta efter kausalitet och grundläggande lagar. Idealet inom positivismen är kvantitativa, objektiva och statistiskt bearbetningsbara resultat som leder till hållbara och generaliseringsbara fakta (Nilsson, 2000).

2.1.2 Fenomenologi/Hermeneutik

En annan inriktning menar att man ska förstå det man ser – en fenomenologisk eller hermeneutisk inriktning. "Fenomen" betyder i stora drag "det som ter sig", det vill säga det handlar om företeelser och upplevelser av dem (Nilsson, 2000).

Hermeneutik handlar om tolkningar, ordet "hermeneutik" syftar på Hermes, som var de grekiska gudarnas uttolkare. Man kan till och med säga att fenomenologi är vetenskapen om mening, som i sin tur är beroende av avsikter och tolkningar (Nilsson, 2000). Enligt Easterby-Smith et al. (1991) har detta synsätt som utgångspunkt att omvärlden är socialt konstruerad eftersom allt i omvärlden är fenomen, det vill säga inte fakta, och måste tolkas. Tolkning och förståelse är alltså nyckelbegrepp, intresset förskjuts från det objektivt förklarliga till det subjektivt förståeliga (Nilsson, 2000). Enligt Easterby-Smith et al. (1991) är den som

observerar (forskaren) en del av det som observeras och forskaren har alltid egna värderingar som påverkar forskningen.

Man betonar också individens självständiga förmåga att definiera eller omdefiniera situationer. Individens ses inom fenomenologin, inte som en passiv varelse, utan han eller hon kan fungera självständigt, definiera en social situation och agera utifrån denna bestämning (Nilsson, 2000).

2.2 Kvantitativa och kvalitativa metoder

Alla undersökningar förutsätter att forskaren på något sätt samlar in data som sedan analyseras, tolkas och presenteras. Denna datainsamling kan ske via antingen kvantitativa eller kvantitativa metoder.

2.2.1 Kvantitativ metod

Ordet "kvantitativ" rör mängd eller grad av något. Kvantitativa studier har av tradition sökarljuset inställt på yttre och observerbara faktorer och utgår ifrån frågor som gäller hur mycket och i vilken utsträckning. Det som är viktigt i kvantitativa undersökningar är noggrannheten i mätningarna och möjligheten att generalisera utifrån den undersökning som genomförts (Nilsson, 2000). Metodval och uppläggning är faktorer som noga bestäms i förväg, och denna planering måste följas till punkt och pricka. Studien genomförs ofta under så kontrollerade betingelser som möjligt, till exempel i ett laboratorium. Det är ofta mindre och väl avgränsade faktorer som studeras. Kvantitativa metoder är också deduktiva till sin art och inriktade på att pröva hypoteser, alltså bevisa teorin genom logisk slutledning (Nilsson, 2000).

Denna syn på vetenskapliga undersökningar har ibland lett till att om något inte går att mäta kvantitativt, har det inte heller ansetts vetenskapligt. "If you can't count it, it doesn't count" har varit en grundläggande inställning vid kvantitativa studier. Det enda som räknades var det man kunde sätta siffror på, vilket ibland innebar att mätmetoderna fick styra vetenskapens möjligheter istället för tvärtom (Nilsson, 2000).

Fördelen med kvantitativa metoder är enligt Easterby-Smith et al. (1991) att de är snabba och inte så kostnadskrävande. Nackdelar är att de kvantitativa metoderna inte är det minsta flexibla och de bidrar inte heller till den förståelse eller betydelse som människor fäster vid handlingar av olika slag (Easterby-Smith et al., 1991).

2.2.2 Kvalitativ metod

En kvalitativ inriktad studie är inte sällan helhetsinriktad när det gäller hur man ska gå tillväga för att studera den företeelse man intresserar sig för. Den är också induktivt orienterad, vilket innebär att man drar slutsatser från det enskilda och specifika till det allmänna, "upptäckens väg", det vill säga man försöker komma fram till teorier eller hitta mönster i det material man har tillgång till (Nilsson, 2000). Fenomenen studeras i sin "rätta" eller vanliga miljö. Kvalitativa undersökningar brukar dessutom vara mer inriktade på subjektiva upplevelser. Om vi studerar t.ex. en organisation, försöker vi ta fram vad organisationen egentligen är och vad den betyder för individen, och hur denna upplever den. Vi studerar då ofta en företeelse eller ett begrepp i sig, inte dess omfattning eller frekvens (Nilsson, 2000).

Styrkan med de kvalitativa metoderna är enligt Easterby-Smith et al. (1991) är att de ger en grundlig bild av en viss situation och de hjälper till att förstå människors idéer samt bidrar till att utveckla nya teorier.

Svagheten, menar Easterby-Smith et al. (1991) är att det tar tid och det kan vara svårt att analysera och förstå det insamlade materialet.

2.3 Datakällor

2.3.1 Primärdata

Primära källor är enligt Christensen et al. (2001) källor som undersökaren själv får fram, tex. genom marknadsundersökningar, enkäter, observationer, fältstudier eller genom olika slags intervjuer. Christensen et al. (2001) menar att fördelen med primärdata är att den insamlade datan är aktuell och tillförlitlig samt anpassad till undersökningsproblemet. Nackdelen med primärdata är att den är tidskrävande och medför omkostnader för undersökaren. En annan nackdel är att primärdata kräver att den undersökande personen sedan tidigare har en viss kompetens inom undersökningsområdet (Christensen et al., 2001).

2.3.2 Sekundärdata

Sekundärdata innehåller, enligt Christensen et al. (2001), information som finns tillgänglig innan den aktuella undersökningen börjar. Det kan vara i form av böcker, dokument, artiklar, databaser mm. Fördelen med sekundärdata är att den är kostnads- och tidseffektiv att få fram, nackdelen är att informationen kan vara inaktuell (Christensen et al., 2001).

2.4 Undersökningsstrategier

2.4.1 Explorativ undersökning

I de fall där undersökaren inte har någon kännedom om problemet som skall undersökas kommer undersökningen, i alla fall till en början, att ha ett explorativt syfte (Christensen et al., 2001). Enligt Wiedersheim-Paul & Eriksson (1997) används explorativa undersökningar ofta när problemet är svåravgränsat och det är svårt att visa vilken modell som passar eller vilka relationer och egenskaper som är viktiga. Explorativa undersökningar genomförs ofta för att skapa en övergripande bild av t.ex. en specifik marknad, bransch eller specifika kundbehov (Christensen et al., 2001). Enligt Wiedersheim-Paul & Eriksson (1997) är det främsta syftet med en explorativ undersökning att samla in så mycket information som möjligt inom det aktuella ämnet, för att belysa det så allsidigt som möjligt. En explorativ undersökning ger alltså inte några exakta svar utan har som huvudsakliga uppgift att ringa in och avgränsa problemområdet (Christensen et al., 2001).

2.4.2 Förklarande undersökning

Enligt Christensen et al. (2001) ska en förklarande undersökning klargöra orsakssamband samt se kopplingen mellan olika faktorer. Den bygger ofta på explorativa och beskrivande undersökningar, men den går ett steg längre genom att den också identifierar anledningen till varför något äger rum, den förklarande undersökningen identifierar alltså orsaken till ett visst fenomen (Christensen et al., 2001).

2.5 Datainsamlingsmetoder

2.5.1 Litteraturstudier

Undersökningsprocessen bör inledas med en litteraturgranskning. Det handlar främst om att se vad som tidigare skrivits inom det aktuella forskningsområdet. En viss kännedom om vad som tidigare gjorts hjälper forskaren, att t.ex. se var kunskapsbrister finns, formulera "rätt" problem och att välja lämplig forskningsmetod. Med rätt problem menas att det skall vara genomförbart att forska utifrån denna problemformulering. Vidare indikerar tidigare forskning graden av relevans i den egna frågeställningen (Backman, 1998).

Enligt Wiedersheim-Paul & Eriksson (1997) har man ofta flera olika syften med litteraturstudien, till exempel:

- Att få en överblick över hur problemområdet uppfattas i litteraturen.
- Att kartlägga olika synsätt på ett visst problem.
- Att ta fram data för den aktuella utredningen.

I vår undersökning är alla tre punkterna relevanta. Vi ville först få en uppfattning om vad som tidigare skrivits inom e-demokrati och användarorienterad design, sedan kartlade vi de olika synsätt som finns inom de två ämnena. Till sist fick vi genom intervjuer och e-post fram ny data som är aktuell för vår undersökning.

2.5.2 Scenarios

"Creating and using scenarios pushes designers beyond static answers" (Carroll, 2000). Designers har länge använt scenarios som en metod för att för att organisera, klargöra och bolla idéer mellan varandra men de har mycket sällan involverat användare i denna process (Burns et al., 1994). Kort kan man beskriva scenarios som en berättelse där man målar upp en bild av specifika händelser eller scener (Löving, 2003). De har en miljö, agenter eller aktörer som har olika mål eller uppgifter, samt en handling eller en sekvens av handlingar och händelser. Ofta skapas scenarier för att belysa specifika funktioner eller teknologier i den produkt som skall designas (Löving, 2003). Scenarios bidrar också till att nya frågeställningar och insikter uppkommer.

2.5.3 Intervjuer

2.5.3.1 Personliga intervjuer

Intervju är en datainsamlingsmetod som innebär att undersökaren inhämtar sin information genom att ställa frågor till, eller föra en dialog med intervjupersonen. Detta är, enligt Easterby-Smith et al. (1991) det bästa sättet att samla in information men det är mycket tidskrävande och mer komplext att utföra än vad många tror. När det gäller intervjuer finns det, enligt Christensen et al. (2001) två aspekter att ta hänsyn till, nämligen graden av standardisering och graden av strukturering. Standardisering innebär att åtgärder vidtas för att göra svarsituationen så lika som möjligt för alla respondenter. Grad av strukturering har att göra med i vilken utsträckning man vill styra den intervjuades svarsmöjligheter (Christensen et al., 2001). Vid strukturerade intervjuer har respondenten ett mycket litet svarsutrymme och kan endast välja mellan några i förväg valda, svarsalternativ. Ostrukturerade intervjuer, däremot, ger ett maximalt svarsutrymme, då respondenten fritt kan svara på frågan (Patel & Davidsson, 1994).

2.5.3.2 Telefonintervju

Telefonintervju är vanligen strukturerad till sin natur vilket innebär att intervjuaren per telefon läser upp ett antal på förhand bestämda frågor till intervjupersonerna som därefter svarar. Den här typen av intervju är tids- och kostnadseffektiv då intervjuaren inte behöver besöka respondenterna på plats som hade varit fallet vid en personlig intervju. En nackdel med att ställa frågor per telefon är att intervjuaren går miste om de ansiktsuttryck och signaler som respondenten kan uppvisa vid besvarandet av frågorna. Andra nackdelar är att frågorna måste vara enkla till sin natur och att det är omöjligt att visa t.ex. diagram och bilder (Wiedersheim –Paul & Eriksson, 1997).

2.5.3.3 E-post

Fördelarna med att genomföra intervju genom e-post är att den är kostnads- och tidseffektiv, flera personer kan nås på ett enkelt och snabbt sätt. Nackdelar är att det blir opersonligt, respondenterna kan radera bort våra frågor utan att ens ha tittat på dem. En annan nackdel är att det inte heller ges någon möjlighet till att förklara eventuella oklarheter som uppstår.

2.6 Vårt val av metoder

I huvudsak har denna uppsats tillkommit genom litteraturstudier, sökning efter information på Internet samt empiriska undersökningar.

Vårt angreppssätt kan betecknas som ”fenomenologiskt” då vi, för att söka svar på vår frågeställning samlade in kunskap från ett flertal olika källor för att få en djupare förståelse för det undersökta fenomenet. Utifrån den insamlade informationen provade vi sedan genom deduktion de framtagna hypoteserna för att få svar på vår frågeställning.

Vi använde oss också i vårt arbete med uppsatsen av kvalitativa metoder då vi genom personliga intervjuer och intervjuer via telefon skaffade oss bredast möjliga kunskapsbas om det specifika ämnet i form av primärdata. Den informationen som vi hade kunnat få via användandet av kvantitativa metoder har vi istället inhämtat från redan befintliga undersökningar utförda på stora urval, alltså sekundärdata.

Beträffande undersökningsmetod kan vår undersökning betecknas vara explorativ då vårt mål var att skaffa oss en så övergripande bild av e-demokrati och användarorienterad design, som möjligt. Denna kunskap fick vi genom att läsa relevant litteratur och artiklar inom ämnet. Vi gjorde även intervjuer samt läste tidigare utförda undersökningar. Delvis är vår undersökning också av förklarande art, då vi undersökte sambanden mellan olika faktorer inom vårt valda område.

De intervjuer som vi genomförde kan betecknas som semistandardiserade då vi utgått från ett antal frågor, samma frågor för alla respondenter, men beroende på de svar vi fick blev följdfrågorna olika från person till person. Beträffande struktureringen är våra intervjuer främst ostrukturerade då respondenterna endast vid några få frågor haft flera svarsalternativ att välja på.

Vi använde oss även av följande scenarios som en av metoderna i vår undersökning av kommunala webbplatser.

Scenario 1:

Du är intresserad av att ändra sättet på vilket du värmer upp ditt hus. Du överväger flera alternativ och till sist bestämmer du dig för bergvärme. Därför vill du få mer information om vilka regler som gäller just i din kommun.

Scenario 2:

Du är nyinflyttad och politiskt intresserad. Därför vill du skaffa dig information om kommunens vardagspolitik.

Scenario 1 skapades för att testa kommunernas förmåga att ge information och scenario 2 byggde vi för att se hur man som medborgare kan delta i kommunens politiska process. Till båda scenarierna hör ett antal följdfrågor som redovisas i särskild bilaga (Bilaga 2).

2.7 Vårt arbetssätt

På ett generellt plan utfördes vårt arbete efter följande process:

Utifrån vårt intresse för ämnesområdet och ett behov att formulera en relevant frågeställning som berör e-demokrati för medborgaren i största allmänhet samt ämnets aktualitet valde vi ut ett forskningsområde.

Sedan planerade vi hur vårt arbete skall läggas upp. Genomläsning av böcker, artiklar och övrig litteratur gjordes för att ge oss en teoretisk grund att stå på. Sökning efter information på Internet användes också för att ge oss en relevant överblick inom det valda forskningsområdet. Vi tog även kontakt med Fil.Dr Agneta Ranerup på Institutionen för Informatik här på Göteborgs Universitet eftersom hon är mycket kunnig inom vårt valda område. Av henne fick vi många goda råd samt tips och idéer om hur vår undersökning skulle genomföras.

Därefter genomförde vi vår förundersökning där vi analyserade webbsidorna hos alla kommuner inom Västra Götalands län efter Jacob Nielsens teorier om användbarhet. De två kommuner som bäst motsvarade dessa teorier valdes sedan ut för en djupare analys. Vi skapade ett intervjuunderlag (se Bilaga 7.2 & Bilaga 7.3) utifrån våra frågeställningar som i sin tur baserades på vårt teoretiska material.

Här var det dags att bearbeta och analysera den insamlade informationen som vi fått genom vår förundersökning. Utifrån detta insamlade material drog vi våra slutsatser. Vi kom fram till att Vara kommun och Vårgårda kommun bäst levde upp till Nielsens teorier om användarvänlig design så vi beslöt att använda oss av dessa båda kommuner i den fortsatta empiriska undersökningen.

Vår empiriska undersökning genomfördes med hjälp av intervjuer av 15 respondenter som vi valde ut. Vi kontaktade även de webbansvariga i respektive kommun och ställde frågor till dem via e-post (se Bilaga 7.3).

Vi bearbetade och analyserade den insamlade informationen som vi fått. Vi kontaktade även vissa av våra intervjupersoner igen för att få klarhet i några av deras svar. Vi tog i denna punkt också en ny kontakt med de webbansvariga i kommunerna för att ställa några uppföljande frågor.

Sedan drog vi slutsatser ur det insamlade materialet från vår empiriska undersökning. Dessa värderades med avseende på relevans för vår frågeställning, validitet, men också utifrån reliabilitet. Även i denna punkt kom det upp nya frågor som måste besvaras. Vi fick alltså återigen kontakta våra respondenter.

Slutligen skrev vi vår magisteruppsats. Här behövdes det att vi återvände flera gånger till analysfasen för att mer noggrant gå igenom det insamlade materialet så att vi fick tillfredsställande svar på vår frågeställning.

2.8 Urval

Under mars månad år 2004 genomförde intervjuer med 15 personer om deras inställning till Vårgårda och Vara kommuns webbplatser. Personerna hade varierande bakgrund och datorvana. De var i åldrarna 19-83 år enligt följande intervall:

15-30 år	4 personer;
31-45 år	5 personer;
46-60 år	3 personer;
61 år och uppåt	3 personer.

De intervjuade var både människor som dagligen var inne på sin kommuns hemsida och människor som aldrig besökt någon kommunal webbplats. En närmare presentation av vår urvalsgrupp presenteras i vår analysdel (kap 4.2.1) eftersom en stor del av vår analys bygger just på de olika faktorer som påverkar hur och när användaren utnyttjar de kommunala webbplatserna.

Våra intervjuer varade i ca. en timma. Vi förde anteckningar hela tiden under intervjuerna. Dessa skrev vi ut efter varje intervjutillfälle för att säkerställa att vi inte hade missat något relevant och för att vi skulle förstå vad som stod i våra anteckningar. Det som var oklart bringade vi klarhet i genom att genast kontakta den berörda respondenten igen för att ställa uppföljande frågor.

2.9 Validitet och reliabilitet

Validitet innebär att undersökaren verkligen mäter det som han/hon från början avsett att mäta (Christensen et al., 2001). Begreppet validitet används främst i forskarsammanhang när det undersöks olika rapporters och avhandlingars tillförlitlighet [9]. Det finns två olika typer av validitet, intern och extern.

En god intern validitet innebär, enligt Christensen et al. (2001) att vi med större säkerhet kan säga att förändringen av beroendevariabeln, i vårt fall medborgaren, orsakades av den oberoende variabeln, i vårt fall kommunens hemsida. Den interna validiteten kan påverkas negativt om det uppstår ett urvalsfel, att till exempel respondenterna i gruppen inte är representativa för populationen (Christensen et al., 2001). Vi har i vår undersökning försökt minimera riskerna med detta genom att få så stor spridning som möjligt beträffande ålder, utbildning, bostadsort och datorvana. Dock kan det ändå bli ett urvalsfel då vår undersökta grupp är relativt liten, 15 personer. Vi tror ändå att vårt urval är representativt då andra liknande undersökningar utförda på större populationer, bekräftar det som vi fått fram i vårt resultat.

Vi hade inte något bortfall i vår undersökningsgrupp, detta är enligt Christensen et al. (2001) ett tecken på hög validitet. Om vi hade drabbats av bortfall hade vi varit tvungna att ta reda på om och hur de respondenter som valt att inte delta i vår undersökning skiljer sig från dem som deltagit (Christensen et al, 2001).

En annan faktor som kan påverka den inre validiteten är enligt Christensen et al. (2001), undersökarens förväntningar. Den som intervjuar kan omedvetet påverka respondenterna i någon riktning genom att ställa ledande frågor eller uppmuntra försökspersonerna att svara på

ett speciellt sätt (Christensen et al., 2001). Vi har i vår studie varit medvetna om detta och försökte att vara helt objektiva men vi kan ju ändå omedvetet ha påverkat våra respondenter.

Med extern validitet menas att undersökningen även ska gälla i en miljö utanför det rent experimentella (Christensen et al., 2001) och att den ska vara realistisk. Detta krav lever vår undersökning upp till. Vi valde frågeställningar som är generella och kan gälla alla. Vi valde även ut två vanliga kommunala hemsidor alltså inga webbsidor skapade för just vår undersökning. Våra scenariers skapades inte heller för att användas i en påhittad miljö, de utformades så verklighetstroget som möjligt för att kunna appliceras på vilken kommuninvånare som helst i hans/hennes vardagsliv.

Respondenternas förförståelse och förväntningar på undersökningen med dess syfte och design är också enligt Christensen et al. (2001) de faktorer som påverkar den externa validiteten. Det är till exempel vanligt att intervjupersonerna svarar på ett sätt som de antar är socialt korrekt eller på ett sätt som är annorlunda mot vad de skulle ha gjort i en verklig situation (Christensen et al., 2001). Detta är förstås svårt för oss att avgöra i vilken utsträckning detta fenomen påverkat vårt undersökningsresultat.

Reliabilitet handlar om i vilken grad ett undersökningsresultat kan upprepas om studien läggs upp på ett identiskt eller likartat sätt. Undersökningar skall alltså kunna göras om och om igen och resultatet skall alltid bli detsamma (Christensen et al., 2001).

När det gäller reliabiliteten tror vi att den i vår studie är ganska hög då det finns tidigare utförda liknande undersökningar och dessa bekräftar i stort vårt resultat.

3 Teori

Det finns inte något så praktiskt som en bra teori.

(Nilsson, 2000, sid. 87)

Vetenskapliga teorier ska vara "teoretiska", dvs. de ska kunna inspirera till nya frågor inom forskningen och sätta in de forskningsresultat som finns inom en referensram. Oavsett vilka skillnader som finns mellan olika typer av teorier om människor och företeelser, ska de se bortom den aktuella situationen, ta oss förbi enstaka händelser, bortse från det tillfälliga och ge oss förståelse av hela sammanhanget, både i tid och rum - de ska kort sagt förse oss med en generell kunskap (Nilsson, 2000).

I detta avsnitt kommer vi att presentera teorier som är relevanta för vårt arbete och som dessutom ger läsaren en inblick i något av det som tidigare finns beskrivet inom vårt ämnesområde.

3.1 Syn på demokrati

Syn på demokrati speglas i det sättet på vilket de kommunala webbsidorna utformas och används. Därför tycker vi att det viktigt att förstå de tankar som står som utgångspunkt för demokratiläran.

Demokratibegreppet tillhör de mest grundläggande begrepp inom samhällsvetenskap. Detta beror i första hand på att varje enskild medborgare berörs på något sätt av hur demokrati framställs. Med utvecklingen av Internet har det skapats förutsättningar för att genom dessa nya former sprida demokratin till samtliga medborgare. Denna vision förespråkas av bland annat 24 timmarsmyndigheten (Statskontoret, 2004). För att förstå hur denna process sker är det viktigt att undersöka hur demokrati framställs och vilka former den kan anta. Av denna anledning har vi valt att i teoriavsnittet redogöra för demokratibegreppen i detalj. I denna beskrivning utgår vi från Rune Premfors (2000) taxonomi. Han konstruerade tre demokratibegrepp som han själv ser som syntes mellan den radikala och den liberala demokratin, nämligen den tunna, snabba och starka demokratin. Först beskriver vi dessa begrepp och sedan presenterar vi vilka former dessa demokratityper kan anta när de ses ur ett IT-perspektiv. Slutligen presenterar vi olika definitioner av e-demokrati.

3.1.1 Tunn demokrati

Det centrala för denna teori är enligt Premfors att värna om individens frihet och staten skall vara den institution vars enda syfte är att garantera människors rättigheter och frihet. Individens egenintresse skall dock begränsas inom ramen för att de inte skall strida mot andra individers möjligheter att uppfylla sina mål och egenintressen. Exempel på statens uppgifter är att bekämpa korrumpierad makt, ekonomisk brottslighet och våldshandlingar som framhävs för att uppfylla egenintressen.

Med detta synsätt, menar Premfors, ligger det nära till hands att definiera medborgaren som kund. Som sådan är han/hon styrd av den förväntade egennyttan och tänker mer i "jagtermer" än i "vi - termer" och något "allmänna bästa" i Rousseaus termer anses inte finnas (Premfors, 2000). "Kundmedborgaren" är nöjd med att slippa hålla på med politik, och finner att legitimiteten hos det politiska systemet upprätthålls så länge grundläggande fri- och rättigheter upprätthålls och en bra vardaglig samhällsservice levereras (Premfors, 2000).

Den största skillnaden mellan den tunna demokratin och de andra demokratisynerna är enligt Ilshammar och Åström (2001) att den inte ger utrymme för ökad dialog eller folkligt inflytande. Detta beror på att medborgarna uppfattas antingen som ointresserade av politik eller inte tillräckligt kompetenta för att medverka. Det är istället olika eliter som tävlar om väljarnas röster i valen där idéer och program som eliten representerar redovisas i stora drag. Därefter får eliten handlingsutrymme för att föra sin politik under mandatperioden. Legitimitetsgrunden är ansvarsutkrävande: att medborgarna i de fria och återkommande valen kan tala om vilka politiker de vill skall styra verksamheten (Held, 1987, e. g. Ilshammar Åström, 2001).

Macpherson (1977) menar att den tunna demokrati härstammar från ett utilitaristiskt/beskyddande demokratibegrepp (e. g. Ilshammar och Åström, 2001). Med detta menas att även om det inte finns något krav på att allmänheten skall vara delaktig är det viktigt att medborgarna får information om sina rättigheter vad gäller offentlig service. Eftersom medborgarna uppfattas endast som konsument av offentlig service behöver de inte få information som skall leda till ökad debatt. Detta speglas naturligtvis i användning av de nya medierna. Internet är ett effektivt redskap för att sprida information och informationsöverföring via nätet är ett förmånligt sätt att nå många människor samt rikta informationen till åtskilliga medborgargrupper (Rash, 1997, e. g. Ilshammar och Åström). Tekniken kan även användas till att förenkla diskussion och beslutsfattande bland de valda representanterna.

3.1.2 Snabb demokrati

Denna demokratisyn strävar efter att medborgarna direkt är inblandade i politiska beslutsprocesser. Detta krav kan härledas från den snabba demokratins grundläggande antagande; att vanliga människor förfogar över minst lika stor klokskap som eliten och därför bör folkets önskan även präglade samtliga betydande samhällsområden. Den representativa styrelseformen betraktas som både en praktisk nödvändighet men även som nödvändigt ont som kan lättas på olika sätt (Premfors, 2000).

Medborgarna vet vad de vill och vad som är bäst för dem i varje enskild fråga och därmed ligger det klart för "makten" att gå ut och hämta in deras åsikter i varje given situation av betydelse. En förutsättning för detta är allas fria tillgång till information (Premfors, 2000).

Eftersom informationstekniken ger bättre förutsättningar för ett "upplöst" deltagande genom att medborgarna kan söka sig information på Internet, oberoende av partier eller massmedia hör tekniken till de sätt som möjliggör direkt beslutsfattande i både privata och offentliga frågor. Detta kan naturligtvis utnyttjas i folkomröstningar och en del forskare lyfter fram teknikens potential vad gäller regelbundna elektriska opinionsmätningar som kan göra politikerna mera lyhörda för väljarnas önskemål. Väljarna kommer att känna reellt inflytande och därmed kan politikerna och medborgarna föras närmare varandra (McLean, 1989 e. g. Ilshammar och Åström, 2001).

3.1.3 Stark demokrati

I den starka demokratin står den enskilda individen i fokus. Men det är en individ som, trots den starka förekomsten av egna livsmål som högprioriteras, är kapabel att i många situationer se bortom det strikta egenintresset och tänka på och agera utifrån ett "vi- perspektiv". Människan låter sig övertygas av rationell argumentation och ett kommunikativt ideal kan

skönjas i en tro till segern hos det bättre argumentet. Utifrån detta kan man bygga en tro på ett (om än aldrig fullt realiserbart) allmänna.

Enligt denna syn på demokrati uppfattas även samtal som ett politiskt verktyg. Den starka demokratin har alltså en stark tilltro till segern för det bättre argumentet och därmed människors förmåga att enas om de bara får tillfälle att i demokratisk anda diskutera. Eftersom demokrati betraktas som något mer än summan av delarna krävs det att vissa procedurrella omständigheter uppfylls för att ett politiskt beslut blir rättmätigt (Ilshammar & Åström, 2001). Detta innebär i praktiken att om ett beslut inte hade föregåtts av en kvalitativ och godtagbar diskussion blir det inte legitimt även om det hade erhållits genom majoritetsbeslut. Med summan av allas erfarenheter och tankar kommer man dock att kunna att nå det bästa beslutet och därför är det också viktigt att deltagandet är brett. Den starka demokratin är positivt inställd till direktdemokratiska former men betvivlar folkets förmåga att fatta ”rätt” beslut i komplicerade frågor enligt majoritetsprincipen (Premfors, 2000).

Informationsteknologi i den starka demokratin används för att skapa jämlika diskussioner samt interaktivitet mellan politiker och väljare. Internet och virtuella communities kan bidra till ökad opinionsbildning och dialog där anonymitet kan tydas som demokratipotential eftersom den kan minska sociala ojämlikheter som kan förekomma i en direkt samtalssituation. Det nya mediet för dock med sig annan typ av jämställdhetsproblem, nämligen teknikens tillgänglighet och kunskaper i hantering av det nya mediet.

I Tabell 1 ges det en översikt över de centrala dimensioner förekommande i tidigare beskrivna demokratityper.

Tabell 1: Centrala demokratidimensioner

System	Snabb demokrati	Stark demokrati	Tunn demokrati
Mål	Folksuveränitet/jämlikhet	Autonomi	Individens frihet
Legitimitetsgrund	Majoritetsbeslut	Offentlig debatt	Ansvarsutkrävande
Medborgarroll	Beslutsfattare	Opinionsbildare	Väljare
Representanternas mandat	Bundna	Interaktiva	Obundna
IT-användning fokuserar	Beslut	Diskussion	Information

Källa: Åström (1999), e. g. Ilshammar & Åström(2001)

3.2 E-demokrati

3.2.1 Olika definitioner av e-demokrati

Begreppet e-demokrati förekommer allt oftare i den politiska debatten. Betydelsen är dock fortfarande oklar. Läggs huvudvikten vid prefixet e-, elektronisk, som då syftar på den tekniskt, elektroniska utformningen eller vid begreppet demokrati, som står för ett styrelseskick? Debatten har inte utkristalliserat ett klart begrepp (Persson, 2003). Nedan ges därför några möjliga definitioner:

Begreppet elektronisk demokrati har inte någon entydig definition. E-demokrati är en samlingsbenämning på de olika sätt man tillämpar IT-stöd i den politisk demokratiska processen. Såväl ambitiösa IT-baserade demokratiprojekt, kommunala hemsidor och

publicering av diverse politisk information på nätet har under åren fått gå under benämningen e-demokrati. (Olsson, 1999)

Det kallas e-demokrati när medborgarna kan diskutera och påverka offentliga angelägenheter genom att föra fram sina åsikter till de ansvariga genom e-postdiskussioner [4].

E-demokrati beskrivs ofta som användning av IT i demokratiska processer, där demokratiska processer avser direkta kontakter mellan politiker och medborgare. (Grönlund, 2003)

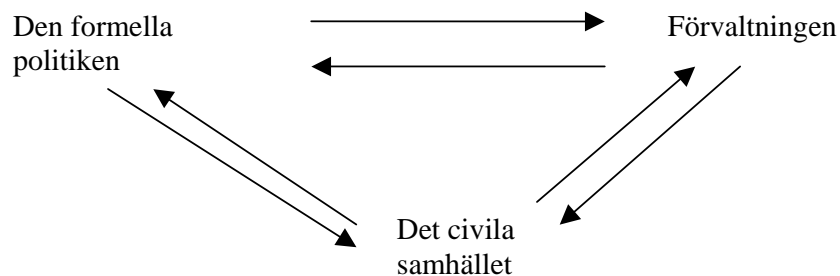
Några svenska författare använder sig av den engelska termen e-government när de talar om e-demokrati eftersom den omfattar flera aspekter av att styra ett land (Ranerup och Grönlund, 2001). En annan anledning till detta är att begreppet enligt Ranerup och Grönlund täcker både förvaltningens administrativa arbete och de demokratiska processerna, deras definition av termen följer:

Förvaltning betyder förverkligande av mål fastlagda av politiska organ, dvs. snarast utförande, operativ regelstyrd verksamhet. Demokrati är en form för styrning. Den offentliga förvaltningen är alltså ett redskap som direkt kan styras av politikerna.

3.2.2 Perspektiv på elektronisk government

Ranerup och Grönlund presenterar i sin bok Elektronisk förvaltning elektronisk demokrati (2001), en bild över den offentliga sektorns organisation och inriktning set ur ett demokratiskt perspektiv (Figur 1 nedan). Denna modell går utöver den enskilda organisationen.

Figur 1: Grundelement och relationer i ett demokratiskt samhälle



Källa: Ranerup & Grönlund, (2001)

De menar att medborgarna som finns i det civila samhället väljer politiker i direkta demokratiska val. Eftersom politikerna sedan verkar inom ett formellt politiskt system som består av gällande institutioner och regelverk innefattar deras arbete även utformning av direktiv för administrationen och förvaltningen. Politiska beslut inom administrationen påverkar i sin tur medborgarna. Orsaken till att pilarna i det demokratiska systemet är riktade åt alla håll är att påverkan mellan de olika delarna i ett demokratiskt system är ömsesidig dvs. de olika delarna påverkar och påverkas av varandra. Väljarna kan naturligtvis påverka på flera andra sätt än att rösta, exempelvis genom att organisera sig i olika former. Vidare menar

Renerup och Grönlund att relationerna mellan systemets ingående element förändras vilket leder till att nya spänningar uppkommer och gamla spänningar får nytt liv.

När det gäller demokratin utveckling pågår det en kamp mellan två perspektiv, båda är till stöd för demokratin men inget av de två är tillräckliga (Goldkuhl & Röstlinger, 2001 e. g. Grönlund, 2003). Top-down perspektivet går ut på att man implementerar politiska beslut i aktiviteter riktade mot medborgarna, politik som konstruktion. Bottom-up perspektivet, ibland kallat användardemokrati eller konsumentdemokrati (Bellamy & Taylor, 1998 e. g. Grönlund, 2003), handlar om interaktion mellan användare och tillhandahållare vilket leder till användarinflytande över konstruktionen av service och innehåll, politik som evolution. Om användarna får ett verkligt och reellt inflytande över den service som tillhandahålls får de också, i förlängningen ett reellt inflytande över politiken (Grönlund, 2003).

I Figur 1 kan man se top-down perspektivet som en kedja av kommandon vilka går som en urtavla. Denna kedja startar i den politiska sfären och slutar med reaktioner på beslut tagna i samma sfär. Bottom-up perspektivet startar på högra sidan i "servicedialogen" vilken involverar administrationen och det civila samhällets sfärer och lämnar den politiska sfären något utanför den process som fattar beslut eftersom de administrativa processerna är implementerade i rutiner och datoriserade system som hindrar förändringar.

3.2.3 Vad är 24-timmarsmyndigheten?

Ur demokratisk synvinkel innebär informationstekniken bättre möjligheter för medborgare att ta del av lagar, bestämmelser och beslut, men också att lämna information. Statsförvaltningen kan göras alltmer tillgänglig med hjälp av Internet, telefon och fax. Medborgare kan lättare komma i kontakt med många myndigheter och andra offentliga institutioner även utanför kontorstid. Internet har på kort tid blivit ett medium med stor genomslagskraft som förenklar och snabbar upp kontakterna med den offentliga sektorn.

(Informationssamhället inför 2000-talet, Regeringens skrivelse 1998/99: 2.)

Begreppet 24-timmarsmyndigheten kommer från regeringens s.k. IT-proposition "Ett informationssamhälle för alla" [3]. Regeringens mål med det arbete som sammanfattas i 24-timmarsmyndigheten är att förenkla och förbättra samhällsservicen gentemot medborgarna i vårt land genom att tillhandahålla information och tjänster elektroniskt. Tanken är också att myndigheternas webbplatser successivt ska utvecklas till dygnet-runt-öppna myndigheter där den enskilde medborgaren kan interagera med myndigheten. Detta ska gälla för hela den offentliga sektorn [6].

Tillgången till denna samhällsservice ska vara oberoende av tid och plats. Medborgarna skall alltså, enligt Statskontoret (2004) kunna betjänas:

- När som helst
- Var som helst
- Hur som helst

Med hjälp av IT ska, enligt regeringens proposition, medborgarnas kontakter med stat, landsting och kommuner göras enklare och kvaliteten i servicen ska förbättras [6]. IT ska också hjälpa oss medborgare med att få insyn i handläggning av egna ärenden samt ge oss möjlighet att kunna följa våra egna ärendens väg i beslutsprocessen [6]. Informationstekniken ska också kunna användas för att underlätta för oss medborgare så att vi aktivt kan delta i beslutsprocessen i den offentliga förvaltningen [6].

Ett annat mål är att medborgaren bara ska behöva ta en myndighetskontakt för att utföra ett ärende. Nu måste man ibland besöka flera myndigheter. Lösningen på detta är att den information som behövs för att handlägga ett ärende samlas in till och lagras på ett ställe. Alla myndigheter arbetar sedan mot denna gemensamma databas [6].

24-timmarsmyndigheten är alltså en samling av rekommendationer och råd som utgivits av Statskontoret på regeringens uppdrag. I dessa rekommendationer fastställs vissa grundläggande krav som en myndighets webbplats ska uppfylla, både beträffande funktion och utformning. Det ges rekommendationer och råd som bör följas av respektive myndighet och kommun.

Illustrationen i Figur 2 innehåller de utvecklingssteg som enligt Statskontorets bedömning bör utgöra kriteriesteg i utvecklingstrappan mot en elektronisk förvaltning.

I modellen kan följande funktionellt klart avgränsbara diagonala utvecklingssteg urskiljas:

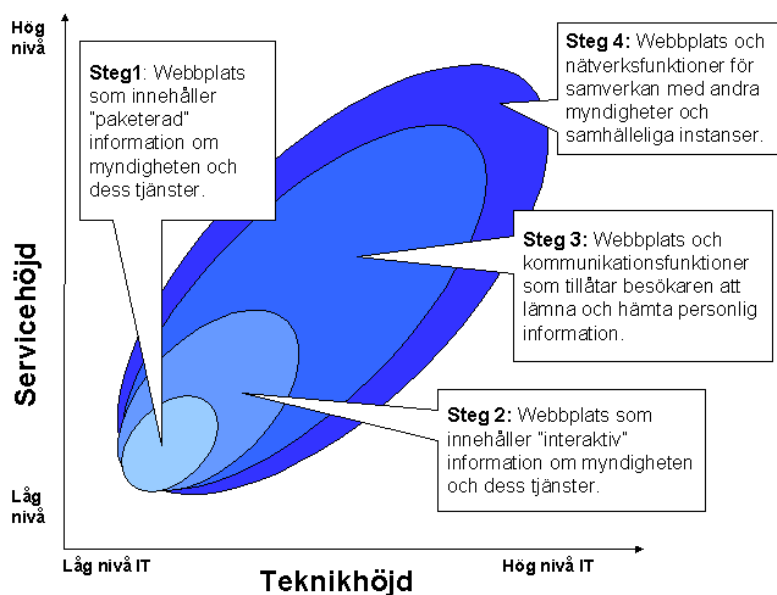
Steg 1: i detta steg skall myndigheter och kommuner förse medborgare med statisk information om deras verksamheter och tjänster genom webbplatserna.

Steg 2: detta steg innebär att användaren har möjlighet att interagera med myndighetens och kommunens webbplats.

Steg 3: här ingår att användaren kan både hämta och lämna personliga uppgifter på ett säkert sätt.

Steg 4: detta steg innebär en fullständig integrering av samtliga instanser som ingår i 24-timmarsmyndighetens ansvarsområde.

Figur 2: 24-timmarsmyndighetens utvecklingssteg



Källa: [8]

Vi har här endast utgått från rekommendationerna i det första och delvis det andra steget eftersom dessa steg är grundläggande för utvecklandet av de nästkommande stegen. De flesta kommuner befinner sig idag i steget nummer 1.

Rekommendationerna i steg 1 är (Statskontoret, 2004):

- Berätta vilket uppdrag myndigheten har.
- Berätta hur myndigheten genomför sitt uppdrag.
- Beskriv myndighetens organisation.
- Ge en organisationsöversikt med kontaktinformation.
- Publicera myndighetens remissvar.
- Publicera en elektronisk version av viktiga utgivna publikationer (rapporter, utredningar m.m.) samt ge möjlighet att beställa tryckta publikationer.
- Redovisa vilka register som myndigheten för och vilka regler som gäller för tillgång till dem.
- Redovisa myndighetens olika former av deltagande i EU-arbetet
- Gör det möjligt att beställa blanketter från myndigheten. Viktiga blanketter skall också vara möjliga att skriva ut.
- Gör det lätt att hitta myndighetens adress och telefonnummer.
- Gör det möjligt att ställa frågor och klaga.

Rekommendationerna i steg 2 är (Statskontoret, 2004):

- Gör det möjligt att prenumerera på information.
- Gör det möjligt att fylla i blanketter på skärmen och därefter skriva ut dem.
- Gör det möjligt att läsa och söka i diariet.
- Gör det möjligt att söka i myndighetens databaser med publik information.

Statskontoret har fått i uppdrag att se till att regeringens mål för 24-timmarsmyndigheten förverkligas men då regeringen inte avsatt några ekonomiska resurser för detta arbete leder detta till att utvecklingen får ske i den takt som myndigheternas och kommunernas budgetar tillåter [6].

Det nya sättet att arbeta ställer också en hel del tekniska krav. Elektronisk identifiering och signering är ett. På detta område finns flera olika lösningar. Någon standard är inte utvecklad ännu. Det informationsutbyte som behövs mellan myndigheterna ställer också krav på gemensamma standarder och hög datakvalitet [6].

3.3 Digitala klyftor

3.3.1 Digitala klyftor: Vad är det?

Under tidens gång har begreppet digitala klyftor uppmärksammats i flera sammanhang framförallt i samband med den tekniska utvecklingen som medfört att en ny form av media kommer till användning. Exempel på sådana tidigare tekniska utvecklingar är videons och telefonens intåg på 1970-talet (JU 2002:E). Numera befinner vi oss i nästa fas av utvecklingen som präglas av den digitala revolutionen.

Justitiedepartementet ger följande definition på begreppet: "digitala klyftor avser de skillnader som finns mellan olika grupper av medborgare när det gäller möjligheten att tillgå och tillgodogöra sig information via Internet" (JU 2002:E).

3.3.2 Analysmodell

I justitiedepartementets rapport från 2002 presenteras det ett verktyg för att analysera digitala klyftor i kommunala sammanhang. Verktöget kallas för IT-trappan och med dess hjälp kan följande hinder uppmärksammas: hinder som är relaterade till funktionshinder, ålder, kön, socioekonomisk status, geografisk hemvist samt etnisk bakgrund.

Eftersom vi anser att denna modell uppmärksammar de faktorer och hinder som är väsentliga för att kunna analysera uppkomsten av eventuella digitala klyftor samt förklarar skillnaden i tillgång och tillgodogörande av information via Internet har vi valt att basera vår undersökning på denna modell.

IT-trappan (Justitiedepartementet, 2002) består av sex steg varav från det första upp till fjärde steget behandlas olika faktorer som påverkas av medborgarens tillgång till Internet, medan det femte och sjätte steget handlar om medborgarens förmåga att använda Internet som redskap i demokratiska syften.

1. Tillgång till Internet

Eftersom olika grupper i samhället har olika ekonomiska utgångspunkter visas detta i skillnader mellan dessa gruppers tillgång till Internet. Studier visar att kvinnor använder sig av Internet i mindre utsträckning än vad män gör eftersom datorn oftast är upptagen av det andra könet eller av barn i hushållet. Funktionshinder är en annan förklaring till skillnader.

2. Basal kunskap om hur man använder Internet

Medborgare som inte blivit introducerade till Internet genom arbete eller utbildning placeras på detta steg. Studier visar att om en person har högre utbildning så är det mera troligt att han/hon utnyttjar Internet. Detta gäller främst för äldre generationer.

3. Möjlighet att koppla upp sig mot Internet med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad

Flera studier visar att möjlighet att koppla upp sig mot Internet med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad påverkar användarnas motivering samt att användare väljer olika tjänster beroende vilken kategori de tillhör.

4. Tillgång till begriplig och tillgänglig information på Internet

På detta steg fastnar en del människor pga. att den information som ges på Internet inte är tydlig vilket beror på att webbplatserna uppfattas som krångliga och därmed saknas det motivation för att använda sig av dessa. En annan orsak till detta är att det saknas rutiner för att lägga upp aktuell information samt att information ofta har kapitaliseringsvärde vilket naturligtvis kan betraktas som hot mot det öppna samhället.

5. Förmåga att tolka, analysera och värdera information från Internet

Eftersom det läggs ut enorma mängder av information på Internet är det viktigt att medborgarna lär sig skilja mellan opålitlig och ålderdomlig information eller aktuell information. Olika människor har naturligtvis olika förmågor att hantera detta beroende på deras ålder, utbildning och referensramar.

6. Kunskap och förmåga att använda Internet i demokratiska sammanhang

Både medborgarna och kommuner disponerar över begränsad kunskap om de möjligheter som finns till hands med det nya mediet. Att delta i demokratiska processer såsom olika folkomröstningar, folkrörelser och föreningsarbete är bara några exempel på de möjligheterna som vi bör utnyttja.

3.4 Användarorienterad gränssnittsdesign

Inom systemutvecklingsteorin har begreppet användbarhet diskuterats av ett flertal forskare. Dessa hävdar att vid utformningen av ett system som inte endast ser bra ut utan även tillgodoser användarens behov fordras det för det första att webbkontexten baseras på den kognitiva förståelsen av användarens behov (Chi, 2004) och för det andra att särskilda regler för webbdesign följs (Nielsen, 1998). Nielsen menar vidare att ett system kan anses vara användbart när det är stabilt dvs. inte kraschar samt erbjuder användarna den funktionaliteten som de efterfrågar. Arvola (Arvola, 2002; e. g. Kajsjö & Netz, 2002) definierade begreppet användbarhet som något som ger en positiv användarupplevelse.

I ISO 9241-11 standarden ges följande definition på detta begrepp: "den utsträckning till vilken en specifik användare kan använda en specifik produkt för att uppnå ett specifikt mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användarsammanhang" Det handlar alltså om tre aspekter (Statskontoret, 2004):

- Ändamålsenlighet - att produkten gör det som användaren vill att den ska göra.
- Effektivitet – att resursåtgång definieras t.ex. i tid.
- Tillfredsställelse - att användaren upplever produkten på ett positivt sätt.

Dessa faktorer påverkas av:

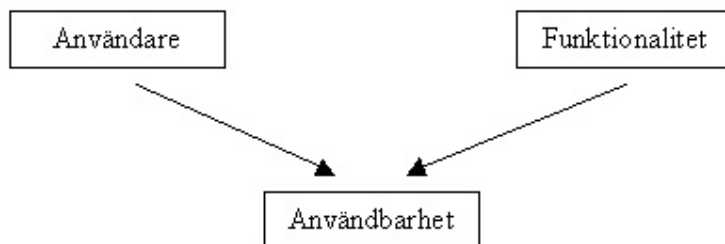
- Användarna - vilka använder produkten? t.ex. är de erfarna användare eller nybörjare?
- Deras mål - vad försöker användarna göra med produkten - stödjer den vad användarna vill göra med den?
- Användningssituationen (eller "sammanhanget") - var och hur används produkten?

Användbarhet ska inte blandas ihop med funktionalitet som endast är kopplat till produktens funktioner och finesser och inte tar hänsyn till om användarna kan använda dem eller inte [10]. Större funktionalitet betyder inte förbättrad användbarhet!

Samband mellan dessa dimensioner visas i Figur 3 nedan. Vid evaluering av de valda webbplatsernas användbarhet kommer vi att utgå från följande faktorer [1]:

- Användare - Vem skall systemet byggas för?
- Funktion - Vad skall man göra med systemet?

Figur 3: Användbarhet beror på användaren och systemets funktion.



Källa: [1]

3.4.1 Riktlinjer för utveckling av användarvänliga webbplatser

Nielsen (2001) som är en välkänd expert på detta område har utformat kriterier för användarorienterad gränssnittsdesign. Dessa kriterier ses av många webbutvecklare som riktlinjer för utveckling av webbplatser. Samtliga riktlinjer omfattar de tre tidigare nämnda aspekterna. En användarvänlig webbplats är enligt Nielsen konstruerad så att den omfattar bland annat följande nyckelegenskaper:

- Systemet skall vara lätt att lära. Användarna skall kunna utföra sina vanligaste uppgifter på ett enkelt sätt.
- Systemet skall vara konsekvent och lätt att minnas dvs. användare behöver inte lära sig olika konventioner varje gång han/hon skall använda systemet. Detta gynnar effektiviteten.
- Användarna skall kunna se vart i systemet de befinner sig. Navigering kan underlättas bland annat genom enkla och tydliga menyer samt strukturerad sitemap.
- Systemet tillhandahåller effektiv felhantering. Det visar om en uppgift är utförd eller har misslyckats. Det ges direktiv om att systemets arbete fortgår. De fel som uppstår ska kunna rättas till och fel med katastrofala följder ska inte kunna tillåtas.
- Systemet är tilltalande för användarna. Det uppfyller användarens förväntningar för de olika funktionerna som erbjuds och ger denne möjligheten att arbeta snabbt och effektivt bland annat genom "sök och ångerfunktion".
- Systemet är flexibelt. Det förutsätter att alla användare är olika. Det är anpassat för både olika typer av handikappade och synskadade människor. Användaren erbjuds välja teknik för navigering i systemet. Användaren har möjlighet att välja mellan tangentbord och mus samt sökfunktion tillhandahålls.

3.4.2 Riktlinjer för förbättrad funktionalitet

Förutom dessa nyckelegenskaper definierar Jacob Nielsen i sin bok "Designing Web Usability" (1998) tio riktlinjer som leder till förbättring av webbplatsens funktionalitet. Dessa riktlinjer har vi haft som grund när vi gjorde vår förundersökning;

- **Inled med en sammanfattning av vad företaget gör.**
Nielsen rekommenderar för det första att man ska "Include a One-Sentence Tagline" vilket innebär att startsidan kort ska presentera vilken organisation som gett ut den och vad organisationen gör.
- **Skapa en sidtitel vilken syns väl i sökmotorer och favoritlistor.**
Rekommendation nummer två gäller startsidans titel. Den bör enligt Nielsen, börja med företagsnamnet och eventuellt sidtyp, detta underlättar vi eventuella sökningar i olika sökmotorer som t ex. Altavista och Google. Saknar sidan en tydlig titel kommer den inte att sorteras rätt vid sökningen och riskerar därmed att inte bli funnen. Man bör heller inte börja titeln med "Välkommen till..." eller liknande eftersom titeln sorteras efter begynnelsebokstaven. Många väljer dessutom att spara sidan under Favoriter i webbläsaren och då underlättar det om företagsnamnet är det som syns.
- **Placera all företagsinformation under en rubrik.**
- **Betona webbplatsens viktigaste uppgifter.**

Nielsen rekommenderar att startsidan ska visa vilka de viktigaste sakerna man kan göra när man besöker webbplatsen ("Emphasize the Site's Top High-Priority Tasks").

- **Skapa en sökfunktion.**

En stor webbplats kan lätt bli överblickbar och för att göra den lättare att hitta på bör man, enligt Nielsen, inkludera en sökfunktion. Han skriver "When users want to search, they typically scan for the homepage searching for 'the little box where I can type', so your search should be a box."

- **Visa exempel på vad webbplatsen verkligen innehåller.**

Nielsens sjätte rekommendation gäller att sidan ska "Show Examples of Real Site Content". Detta innebär att man inte bara ska beskriva vad som finns på webbplatsen utan även ge konkreta exempel. Eller som han själv skriver "Specifics beat abstractions, and you have good stuff. Show some of your best or most recent content."

- **Börja länknamn med det viktigaste nyckelordet.**

Det är viktigt, menar Nielsen, att alla länkar inleds med enbart namn på respektive organisation eller myndighet. Är det något tillägg till namnet blir det genast rörigare och tar längre tid att läsa vilket påverkar läsbarheten negativt.

- **Underlätta återfinnandet av gammal information.**

"Users will often remember articles, products, or promotions that were featured prominently on the homepage." Läsare som återkommer till webbplatsen kan vilja hitta texter som tidigare länkades från startsidan, och därför bör man ha en arkivfunktion. Detta kan i vissa fall kanske kollidera med Statskontorets rekommendation 12:5, vilken innebär att endast giltig information ska finnas på webbplatsen "Användaren skall på myndighetens webbplats kunna hitta vad som gäller. Webbplatserna bör inte innehålla inaktuell och överspelad information."

- **Överbetona inte navigationshjälpmedlen.**

Man bör inte göra stora grafiktunga menyer och liknande. Dessa tar tid att ladda hem för den med modemuppkoppling och användaren blir irriterad för att det tar så lång tid att finna den sökta informationen.

- **Använd meningsfull grafik.**

Man bör inte dekorera sin startsida med grafik som inte fyller någon funktion, det kan leda till att den ovane användaren blir förvirrad och lätt tappar bort sig. Man bör heller inte, enligt Nielsen, använda s.k. genrebilder, eftersom de lätt genomskådas av läsaren.

3.4.3 Tillgänglighet enligt WAI (Web Accessibility Initiative)

24-timmarsmyndigheten rekommendation 14.1 säger att "Webbplatsen skall följa Web Content Accessibility Guidelines 1.0." Den rekommendationen påpekar att även människor med olika handikapp behöver kunna använda Internet och det är webbdesignerns ansvar att se till att nätet blir tillgängligt för alla. World Wide Web Consortium [12] arbetar för att webben skall kunna användas av människor med funktionshinder. W3Cs Web Accessibility Initiative (WAI) tar fram lösningar för människor med syn-, hörsel-, förstånds- och neurologiska handikapp.

"Webbens styrka ligger i dess allmänna spridning. Att den är tillgänglig för alla oavsett handikapp är en grundläggande egenskap" säger Tim Berners-Lee, chef för W3C och webbens uppfinnare.

För att tex. hjälpa synskadade kan det betyda att bilder och annan grafik förses med "alt-texter" som en skärmläsare försedd antingen med talsyntes eller punktskriftsdisplay, kan beskriva. För personer med rörelsehinder, vilka ofta sitter långt ifrån skärmen, kan det betyda att storleken på typsnitten inte är låst. Om man har dyslexi behöver man kunna påverka färger och kontraster så att texten framträder tydligare, vilket också Jacob Nielsen påpekar i sina teorier. Webbdesignern kan då använda Cascading Style Sheets (CSS) för att bestämma utseendet på sidan (Lynch & Horton, 2002). Om en person vill ändra t.ex. kontrasterna kan den sedan göra det från sin webbläsare (Lynch & Horton, 2002).

3.4.4 Modell för testning av användbarhet

Många forskare söker efter nya lösningar för att framställa webbplatser på ett ytterst användbart sätt för att säkerställa att faktorer som har gjort Webben så framgångsrik, alltså dess allestädesnärvaro och dess sökningskvalitéer utnyttjas fullt ut. Det förekommer ett stort antal olika uppfattningar om hur webbens användbarhet skall testas (Chi, 2004). Eftersom det mesta av traditionell webbdesign är baserad antingen på empiriska observationer eller intuition så är det enligt Chi viktigt att dra fördelar av en noggrann kognitiv modell som åskådliggör hur användarna söker efter information. Sett ur webbanvändbarhetsperspektiv så är en sådan modell essentiell främst för att den ger både en mer komplett och en djupare förståelse av användarnas beslutsfattande process.

1957 presenterade Herbert Simon, som är en välkänd psykolog och Nobelprisvinnare teorin kallad bounded rationality. Teorin granskar det mänskliga beteendet och går i korthet ut på att en person anpassar sitt beteende för att komma så nära som möjligt till det optimala förhållandet mellan hans/hennes mål och de tillgängliga resurserna (Simon, e. g. Chi 2004). Det intressanta i denna proposition ligger i att den uttryckligen visar på behovet att förstå användarna som har begränsade möjligheter att välja, vilket resulterar i att de ofta framtvings att basera sina val på ett antal tillgängliga dock ofta ofullständiga resurser. Vid applicering av denna teori till IT-miljö framgår det tydligt att användaren endast har en genomsnittlig tankeförmåga och av den anledningen begränsas att bete sig på det sättet som maximerar mängden av kunskap han/hon införskaffar sig när han/hon befinner sig i informationsmiljön.

I enlighet med teorin om Information Foraging som grundas på ovan beskrivna Simons tankar kan en ekologisk metafor användas för att förstå vilken roll optimeringsprocessen spelar för beslutsfattandet i en informationsmiljö (Pirolli, 1997; Pirolli & Card, 1999, e. g. Chi 2004). Teorin demonstrerar förhållandet mellan informationens mål, användarens kontext och användarens beteende.

Det centrala inom Information Foraging teorin är enligt Chi en så kallad information scent. Detta kan definieras som användarens uppfattning om kostnader och värde av att ta fram information. Med användarens perception menar han all slags mänskligt värdeomdöme angående huruvida det är värt besväret att få fram information. Användarens perceptioner bestäms genom det kontext han/hon verkar i vilket i sin tur definieras genom ett antal olika aspekter. Dessa inkluderar bland annat användarens professionella intressen, fritidsaktiviteter, genus, semesterintressen samt monetära och tidsrestriktioner. En annan faktor som påverkar användarens working context är det givna momentet. Ett exempel på detta är att om man är på väg till ett viktigt möte och ser en köpvärd vara i ett skyltfönster så köper man den inte men om man är på väg hem och har mer tid på sig så går man in i affären och köper varan.

Chi upptäckte att människor uppträder i enlighet med en snabb fyrstegprocess när de utför någon slags uppgift på webben nämligen granskar, skummar, bestämmer och agerar. Först granskar de den valda webbplatsen (oftast ofrivilligt pga. visuella pop-up effekter) och upptäcker något som kunde fästa deras uppmärksamhet. Sedan skummar de genom det potentiellt relevanta materialet för att se om någon information är värd att läsa. Detta medför att deras beslut är baserat på information scent (Card, 2001; Chi, 2004). Därefter bestämmer de sig för ett speciellt agerande som baseras på relativt värdeomdöme. Exempel på sådant agerande är att följa länken, använda sig av tillbaka knappen, använda sökmotor, leta efter hjälp eller överge uppgiften. Till sist försöker användaren att slutföra det han bestämde sig för, men ibland misslyckas han bland annat genom teknologiska motgångar.

Chi använde sig av teorin för att förutspå användarens surfande på webben, medan vi utnyttjar teorin för att analysera de kognitiva val som står som grund när användaren bestämmer sig för att bete sig på ett speciellt sätt. Därefter nyttjar vi teorin för att utvärdera undersökningens resultat. Våra förhoppningar är att detta skall leda till en förbättrad användarorienterad gränssnittsdesign.

4 Resultat och Diskussion

I detta kapitel redovisar vi resultatet av vår undersökning och diskuterar de slutsatser som vi dragit av det erhållna resultatet. Vårt angreppssätt är uppdelat i två huvudlinjer då att vår undersökning riktar sig till politiker och webbdesigners i de valda kommunerna å ena sidan samt de slutliga användarna å andra sidan. Den första delen behandlar webbplatsens uppbyggnad sett ur ett politiskt perspektiv samt dess konsekvenser på e-demokratien. I den andra delen diskuteras webbplatsens uppbyggnad sedd med användarens ögon.

4.1 Webbplatsens uppbyggnad ur ett politiskt perspektiv

4.1.2 En e-demokratisk analys av Vara kommuns webbplats

Information till medborgarna

Vara kommun har enligt kommunens webbansvarige, ingen särskild IT-policy. Kommunstyrelsen har antagit en plan beträffande information och marknadsföring som också inkluderar IT-verksamheten (Vara kommun, 2004).

Följande värderingar ligger till grund för all verksamhet som beskrivs i denna plan:

- *Invånarna ska alltid ha tillgång till saklig, allsidig och korrekt information om kommunens verksamhet.*
- *I varje sammanhang ska kommunens budskap vara tydligt, liksom avsändaren.*
- *Kommunen ska aktivt verka för att information tidigast möjligt är tillgänglig för dem som berörs av den och att utrymme för reaktioner på informationen ges. Med tillgänglig menas inte bara att informationen ska vara publicerad och distribuerad utan också att den lätt ska förstås av dem den riktar sig till.*

Planen omfattar såväl intern kommunikation, inom den verkställande organisationen Vara kommun, som extern kommunikation mellan Vara kommun och omvärlden (Vara kommun, 2004).

Kommunen anser alltså att det är viktigt att alla ska förstå och kunna ta till sig den information som finns, vilket lever upp till Jacob Niensens teorier om att ett system ska vara flexibelt och att alla användare är olika och har olika krav på funktion. Det finns t ex en funktion på hemsidan för förhöjd läsbarhet vilket är bra för personer med synnedsättning.

Om den information som finns på hemsidan känns otillräcklig kan den enskilde medborgaren ringa eller sända e-post till berörd tjänsteman eller politiker. Alla personer i ansvarig ställning presenteras på hemsidan med telefonnummer och ibland även e-postadress, vilket underlättar för den enskilda individen att söka efter information. Vara kommun har också antagit en policy om att all e-post ska besvaras inom fem dagar, vilket visar på att kommunen tar lika allvarligt på e-post som på vanlig post.

De brev som vi sänt till kommunens webbansvarige, via e-post har också besvarats på ett fullt tillfredställande sätt men de brev som vi sänt till två av kommunens politiker har inte besvarats alls. Det kan kanske bero på att de inte var villiga att vara med i vår undersökning

eller att de inte hade tid att vara med, men om kommunen har som policy att all e-post ska besvaras borde enligt vår mening, även politikerna ingå i den grupp som omfattas av ovan nämnda policy. Nu presenterade vi oss som studenter vid Göteborgs universitet men vi kunde ju också vara invånare i Vara kommun och att då inte få svar på våra frågor hade känts väldigt nonchalant. Om inte politikerna svarar på frågor via e-post kan detta leda till att klyftan mellan medborgare och kommunledning ökar.

Vara kommun har en funktion på hemsidan som heter kommunkatalogen. Där kan vi som användare söka direkt på namnet efter berörd person, dock är det endast tjänstemän och politiker med e-postadress som finns med i denna katalog. Detta är ett tecken på att kommunen aktivt försöker underlätta för medborgaren att komma i kontakt med ansvarig tjänsteman eller politiker, vilket är bra ut ett e-demokratiskt perspektiv, men om politikerna inte svarar på brev via e-post är denna funktion endast ett slag i luften.

Ännu en funktion på hemsidan heter "e-tjänster". Där kan man söka efter blanketter, protokoll, biblioteksböcker bl.a. Det går också att som medborgare, lämna förslag på nya e-tjänster om man så skulle önska. Detta visar på att Vara kommun aktivt arbetar på att leva upp till 24-timmarsmyndighetens krav och rekommendationer i steg 2, beträffande interaktion mellan myndighet och medborgare.

Men vad gör kommunen för att nå de medborgare med utländsk bakgrund som ännu inte har en tillfredsställande kunskap i vårt svenska språk. På hemsidan finns möjlighet att välja mellan sex olika språk men de är alla europeiska och verkar mer vända sig till turister än till de egna medborgarna. Detta verkar i och för sig vara en medveten policy från kommunens sida då de i sin marknadsföringsplan vill "Få människor att vilja bo här och att få företag att vilja driva sin verksamhet här" (Vara kommun, 2004).

Möjligheter för medborgarna att påverka

Utgångspunkterna för all kommunal verksamhet under mandatperioden anges i kommunens strategiska plan. För informationsverksamheten gäller följande:

Det är viktigt att Vara kommuns medborgare känner till vilken service kommunen kan erhålla. Det är också viktigt att var och en känner till hur han eller hon själv kan vara med och påverka vilken verksamhet kommunen ska bedriva och hur. Därför behövs en väl fungerande informationsverksamhet, såväl internt i kommunen som externt. (Vara kommun, 2004)

För arbetet finns enligt kommunens plan följande inriktning:

- *Invånarna skall uppfatta att de i tid får den information som de behöver.*
- *En öppen dialog mellan kommun och omvärlden skall finnas.*
- *Medarbetarna skall ha en god kunskap om kommunens verksamheter, förutsättningar och mål.*
- *Medarbetarna skall ha en god kunskap kring hur man söker information om Vara kommun.*
- *Kommunens medarbetare och invånare skall utgöra kommunens främsta marknadsförare.*

Vara kommun vill alltså ha en öppen dialog med medborgarna. De har också ett diskussionsforum på hemsidan. Detta "Debattforum" som det heter, är, enligt kommunens

webbansvarige, endast till för interaktion mellan medborgare sinsemellan. Det är dock inte så många av kommuninvånarna som utnyttjar denna chans att göra sin stämma hörd. Inläggen var endast ca 25 när vi kontrollerade sidan i mitten av april månad.

Vara kommun har också ett forum kallat "BättreVara" som uppmanar kommunens invånare att komma med förslag och synpunkter på verksamheten. Kommunen kan här, via detta forum, föra en dialog med medborgarna. Med denna funktion har kommunen tagit det andra steget i 24-timmarsmyndighetens utvecklingstrappa. Detta forum är också tecken på vad Premfors kallar stark demokrati då IT-användningen fokuserar på diskussion (se Tabell 1). De synpunkter som kommer in via forumet BättreVara registreras och går till ansvarig tjänsteman. Samtliga inkomna synpunkter redovisas även i respektive nämnd där beslut om eventuella åtgärder tas. De åsikter och förslag som lämnats in publiceras på hemsidan, där det även går att läsa svar på inlägget, från ansvarig tjänsteman. Det är en stor bredd på de förslag som lämnats in, det kan gälla allt från att "fixa trottoarer för rullstolar" till att klaga på barnomsorgen. Medborgarna betraktas som opinionsbildare (se Tabell 1), ännu ett tecken på stark demokrati.

Informationsteknologi i den starka demokratin används, enligt Premfors, för att skapa jämlika diskussioner samt interaktivitet mellan politiker och väljare. Det är precis vad som händer med forumet BättreVara, den som ställt en fråga eller lämnat ett förslag via detta forum får svar från ansvarig tjänsteman eller politiker och alla kommuninvånare kan läsa förslagen med svar, på hemsidan. Anonymitet kan också garanteras när invånarna lämnar synpunkter, man väljer själv som förslagsställare om man vill gå ut med sitt namn eller ej. Också detta menar Premfors är ett tecken på stark demokrati eftersom anonymitet kan tydas som en demokratipotential då den kan minska de sociala ojämlikheter som kan förekomma i en direkt samtalsituation. BättreVara är ett intressant projekt där kommunen går i en riktning från den traditionella politiska demokratin mot en mer deltagarorienterad demokratimodell.

Vårt resultat visar tydligt att även om Vara kommun förfogar över verktyget – hemsidan, för att använda Internet för en ökad demokrati, har man inte lyckats fullt ut ännu. Förverkligandet av 24-timmarsmyndighetens intentioner att Internet ska vara ett redskap för att öka demokratin och minska klyftorna mellan väljare och deras valda ombud, befinner sig fortfarande i ett inledningsskede, men kommunen visar, menar vi, att de är på väg mot visionen om ökat medborgardeltagande i den politiska processen via Internet.

Kommunen har som vi tidigare nämnt, i planen beträffande information och marknadsföring påpekat att "Det är också viktigt att var och en känner till hur han eller hon själv kan vara med och påverka vilken verksamhet kommunen ska bedriva och hur". Detta lever kommunen inte upp till ännu, inte när det gäller hemsidan. Det är vissa grupper som missgynnas, framför allt äldre, invandrare samt personer med fysiskt och psykiskt handikapp. Det är dock positivt anser vi, att Vara kommun har tänkt på de medborgare som har försämrade syn och börjat anpassa webbplatsen för denna grupp.

Vara – top-down/bottom-up

När det gäller Grönlunds teori om top-down/bottom up (se 3.2.2) passar bottom-up teorin bäst in på Vara kommun. Kommunen strävar efter att, via bl.a. BättreVara, låta medborgarna få ett verkligt och reellt inflytande över de tjänster som kommunen tillhandahåller. Detta leder enligt Åke Grönlund (2003) till att medborgarna i förlängningen också får ett reellt inflytande över politiken.

4.1.3 En e-demokratisk analys av Vårgårda kommuns webbplats

Information till medborgarna

Vårgårda kommun har antagit en egen IT-policy, IT och Informationsstrategi för Vårgårda kommun 2004 – 2006 (Vårgårda kommun, 2004). Syftet med denna plan är att:

- **Ge förutsättningar för medborgarnas rätt till insyn i verksamheten.**

En mer omfattande tillgång till Internet för både medborgare och verksamheter ställer helt nya krav och skapar nya möjligheter. Detta ställer bland annat höga krav på verksamhetens informations- och kommunikationstjänster. Exempelvis bör medborgarnas rätt till insyn i verksamheten i enlighet med offentlighetsprincipen utvecklas, där information kan göras tillgänglig på ett enhetligt, enkelt och integritetssäkert sätt.

- **Placera medborgaren i centrum.**

Den enskilde servicetagaren ska veta vad man kan förvänta sig av oss. Genom att placera medborgaren i centrum för kommunens verksamhet är det möjligt att få en tydligare inriktning på arbetet, för att höja både det upplevda och det faktiska värdet av de tjänster som tillhandahålls. Man ska även kunna framföra synpunkter och klagomål exempel gällande brister i den kommunala servicen.

- **förbättra effektiviteten.**

Förutom att förändra den inre effektiviteten är det därför betydelsefullt att förbättra den yttre effektiviteten, genom att utveckla och förenkla nyttan och kontakten med den kommunala verksamheten. Det finns all anledning att förbättra den inre effektiviteten i den offentliga verksamheten genom att utveckla sätten att leda, styra, producera, administrera och samverka inom enheterna.

Kommunens webbplats är i första hand utvecklad för att ge service och information till medborgarna i enlighet med 24-timmarsmyndighetens steg 1 (se 3.2.3). Detta är enligt Premfors demokratisyn en tunn demokrati (se Tabell 1). Huvudsyftet med hemsidan är att informera om befintlig verksamhet. Vi kan dock ana vissa tecken på en stark demokrati då medborgarna kan interagera med kommunledningen via e-post, vilket ju är den enklaste formen av elektronisk interaktion. Kommunen har också på hemsidan, en funktion som heter ”Synpunkter”. Där efterlyses ”tankar, idéer eller klagomål” från medborgarna, vilket tyder på en önskan att interagera med invånarna via denna funktion. Dock går det inte att på hemsidan läsa inlämnade förslag, ej heller redovisas de svar som förslagsställaren får. Medborgaren ses enligt vår mening, mer som väljare som vill ha svar på en fråga, än som en politiskt intresserad opinionsbildare. Också detta är ett tecken på tunn demokrati, enligt Premfors demokratisyn.

Även Vårgårda kommun anser att det är viktigt att se till kommuninvånarnas intressen för att förbättra kommunens service samt för att skapa en flexibilitet i hur denna service kan anpassas till nya krav och förutsättningar. Medborgaren ska alltså stå i centrum. Vad händer då med de medborgare som har utländsk bakgrund och ännu inte lärt sig svenska språket? På hemsidan finns visserligen möjlighet att få information på engelska men det går inte att exempelvis hämta blanketter från ”den engelska sidan”. En annan grupp som är missgynnad är psykiskt funktionshindrade. Det borde, tycker vi, finnas en funktion som underlättar för dem att hämta information exempelvis en sida ”på lätt svenska” eller funktioner speciellt anpassade efter WAI:s riktlinjer (se 3.4.3). Kommunen står inför stora utmaningar om den vill leva upp till visionen att ”Placera medborgaren i centrum”.

Möjlighet för medborgarna att påverka

På hemsidan finns bara telefonnummer och e-postadress utsatta till ordförande, vice ordförande och 2:a vice ordförande i kommunstyrelse och kommunfullmäktige. Övriga ledamöter presenteras utan telefonnummer och utan personliga e-postadresser. Om invånarna vill kommunicera med dessa förtroendevalda får de använda kommunens adress, kommunen@vargarda.se. Också detta visar på att Vårgårda kommuns hemsida i första hand är till för att ge information och service till medborgarna.

De brev som vi sänt till Vårgårda kommun, via e-post har besvarats samma dag vilket är bra ur e-demokratisk synpunkt. De frågor som behövde mer betänketid har besvarats gott och väl inom den bestämda tiden.

Dock har vi haft samma svårigheter som i Vara kommun med att nå politikerna. De frågor som vi sänt via e-post har inte besvarats, detta tyder på att möjligheterna att sända brev via webben ännu inte har fått samma status som vanliga brev. Att kommunpolitikerna besvarar inkommande e-post borde vara en rutinuppgift. Visserligen presenterade vi oss även här som studenter vid Göteborgs universitet men vi kan ju för den skull också vara kommuninvånare i Vårgårda kommun. Bristen på svar från politikerna kan, enligt vår mening, vara en orsak till att medborgarna inte litar på tekniken fullt ut, om man inte får svar på ett e-brev kan man kanske undra om det har kommit fram överhuvudtaget och man kanske då hellre väljer att sända brevet via den vanliga posten. Detta är negativt ur en e-demokratisk synvinkel och enligt kommunens egen policy beträffande IT. Där skriver de, vilket vi tidigare nämnt: "En mer omfattande tillgång till Internet för både medborgare och verksamheter ställer helt nya krav och skapar nya möjligheter. Detta ställer bland annat höga krav på verksamhetens informations- och kommunikationstjänster".

Interaktion mellan politiker och medborgare via hemsidan är idag begränsad till funktionen "Synpunkter", men kommunen verkar ha planer på att, ur ett e-demokratiskt perspektiv, förbättra hemsidan, hur ska man annars tolka målsättningen "Målet är att med hjälp av IT stärka och fördjupa demokratin" (Vårgårda kommun, 2004).

Medborgarna har som ett led i denna utveckling fått möjligheter att lämna sina synpunkter vid utformningen av den nu aktuella hemsidan. De förslag som kom in har enligt Anjakarin Bussqvist, kanslichef i Vårgårda kommun, varit vägledande i webbsidans utformning och kommunen fortsätter att arbeta utifrån de förslag som inkommit framför allt gällande användarvänlighet och webbstandard.

Kommunens webbutvecklare har inte någon specifik utbildning i demokrati, enligt Anjakarin Bussqvist men, frågor kring demokratiprocesser är alltid aktuella i det kommunala arbetet; "Samtliga anställda i kommunen är väl införstådda med vem de arbetar åt och därför alltid sätter medborgaren i centrum, även vid utformning av webbsidor" skriver Bussqvist. Detta synsätt stämmer väl överens med Nielsens teorier om användarvänlighet då Nielsen menar att webbutvecklaren alltid ska ha den tänkta användarens behov i fokus.

Om kommunen fullt ut vill använda sin hemsida för att "stärka och fördjupa demokratin" borde det erbjudas ett diskussionsforum. Detta saknas idag då kommunen enligt Anjakarin Bussqvist, ännu saknar resurser att handha ett sådant.

Att erbjuda ett debattforum skulle vara ett steg i förveckligandet av kommunens vision, men politikerna måste utveckla det på ett sätt så invånarna ser substans i forumet och återkommer för vidare diskussioner. Några av dessa utvecklingsmöjligheter är att erbjuda enskild interaktion mellan en medborgare och en politiker samt att politikerna har som rutin att medverka genom inlägg i debattforum. Av vår undersökning framgår det tydligt att det är den yngre generationen som är intresserad av att göra sin stämma hörd på Internet. För att inte tappa denna viktiga framtida väljargrupp bör kommunen enligt vår mening satsa på attraktiva portaler, inte bara för att visa att det går som medborgare att påverka vardagspolitiken i hemkommunen utan även visa att det kan vara roligt och intressant att engagera sig i politiska frågor.

Vårgårda – top down/bottom up

En analys av Vårgårda kommuns hemsida enligt Grönlunds teori om top-down/bottom-up ger vid en första anblick ett intryck av att top-down-perspektivet passar bäst in, dvs. politikerna fattar beslut som sedan implementeras i aktiviteter avsedda för medborgarna, men det är inte så enkelt för kommunen vill ju, via funktionen ”Synpunkter” ha en interaktion med medborgarna för att förbättra servicen.

I stort kan vi säga att top-down perspektivet gäller på Vårgårda kommuns hemsida, dock verkar kommunen vara på väg mot att utvecklas i en riktning mot bottom-up-perspektivet.

4.1.4 En e-demokratisk sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi säga att både Vara kommun och Vårgårda kommun är på god väg mot ökat medborgarinflytande via hemsidan. De har dock kommit olika långt i utvecklingen. Vara har genom sitt ”Debattforum” och funktionen ”BättreVara” hunnit ett steg längre i utvecklingen när det gäller interaktion mellan medborgare och kommun. De båda kommunerna har som målsättning att med hjälp av hemsidan förbättra för kommuninvånarna att få aktuell information vilket ur en e-demokratisk synvinkel är nödvändigt om kommunerna i framtiden inte vill förlora medborgarnas förtroende. Det är de unga i vår undersökning som mest använder sig av hemsidan som ett redskap för att få information och för att påverka sin omgivning. Dagens ungdomar är morgondagens väljare och morgondagens politiker, det är därför nödvändigt att kommunerna snarast börjar leva upp till visionerna om ökat medborgarinflytande.

De kommunala förvaltningarna är i stort entusiastiska inför utvecklingen av kommunala tjänster på Internet men anser att än så länge finns det inte en tillräckligt stor efterfråga för att täcka de kostnader som naturligtvis följer med en sådan satsning. Framtidsvisionen är att mycket av kommunens arbete som idag sköts av personalen skall kunna läggas ut på Internet och besökarna/kunderna får då göra mycket av jobbet själva, till exempel söka tillstånd och göra utvärderingen av tillståndsansökan vilket idag görs av kvalificerad personal på kommunen. Personalen på kommunen skall då endast titta igenom utredningen och besluta i ärendet. Detta samt liknande tjänster skulle spara mycket resurser som vidare kan överföras till IT-budgeten vilket i sin tur gynnar utbyggnaden av kommunens hemsida samt diverse IT-tjänster t.ex. att satsa på ett välutvecklat debattforum där stora som små frågor skulle kunna diskuteras mellan medborgare och politiker.

4.2 Webbplatsens uppbyggnad ur ett användarperspektiv

4.2.1 Användarvänlig design

Vem är användare?

Eftersom kommunerna har skyldighet att nå ut till alla medborgare betraktar vi i denna studie hela befolkningen som användare. Med utgångspunkt från denna grundtanke har vi valt undersökningsgrupp. Vid valet av undersökningspersoner har vi varit noggranna med att få en så bra spridning som möjligt så att vi skulle få bra underlag för identifiering av de variabler som faktiskt kan påverka olika människors inställning till Internet samt kommunens framträdande genom dessa media.

Vi har valt att klassa undersökningspersonerna i denna studie efter följande variabler: ålder, kön, bostadsort, utbildning, politisk engagemang, försämrad syn och utländsk bakgrund. Vi kallar dessa variabler för oberoende variabler eftersom de inte påverkas av personernas sätt att använda sig av Internet. I kommande Tabell 2 visas det en fördelning av undersökningsgruppens oberoende variabler för män respektive kvinnor fördelat efter ålder.

Tabell 2: Fördelning över undersökningsgruppen oberoende variabler för män respektive kvinnor

Variabler \ Ålder	Kategori 1 15-30		Kategori 2 31-45		Kategori 3 46-60		Kategori 4 Över 60	
	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna
Utbildning								
Hög	1	2	0	0	2	1	0	0
Mellan	0	0	1	1	0	1	1	1
Låg	0	1	1	1	0	0	0	1
Bostadsort								
Storstad	1	2	1	1	1	1	1	1
Landsbygd	0	1	1	1	1	1	0	1
Försämrad syn								
Ja	0	1	0	0	1	2	1	2
Nej	1	2	2	2	1	0	0	0
Utländsk härkomst								
Ja	0	1	1	0	0	0	0	0
Nej	1	2	0	0	2	2	1	2
Politiskt intresse								
Inget	1	0	0	1	0	0	0	0
Visst	0	2	0	0	1	2	1	1
Stort	0	1	1	0	1	0	0	1

Vi jämför tidigare beskrivna variabler med tillgång till dator, uppkoppling till Internet samt kunskap om hur man använder Internet för att söka information. Vi kallar dessa variabler för beroende variabler eftersom deras värde påverkas av undersökningspersonernas referensramar som i sin tur formas av bland annat personernas ålder och kön alltså de tidigare nämnda oberoende variablerna. I Tabell 3 visas det en fördelning av undersökningsgruppens beroende variabler för män respektive kvinnor fördelat efter ålder.

Tabell 3: Fördelning över undersökningsgruppens beroendevariabler för män respektive kvinnor

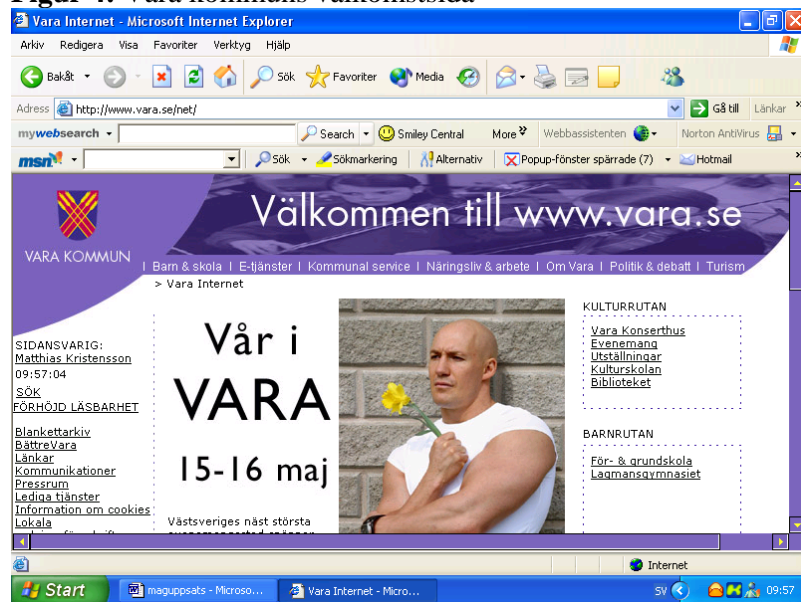
Variabler	Ålder		Kategori 1		Kategori 2		Kategori 3		Kategori 4	
			15-30		31-45		46-60		Över 60	
	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna
Datortillgång										
Ingen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hemma	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
Jobbet	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Både och	1	3	2	0	1	1	1	1	0	0
Internetuppkoppling										
Modem	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0
Bredband	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0
Internet kunskap										
Ingen	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Viss	0	1	0	1	0	1	2	1	1	0
Stor	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0

Hur fungerar systemet?

Att beskriva hemsidornas funktionalitet kan vara känsligt vilket främst beror på att vid granskningen av webbplatserna ter det sig naturligt att utgå ifrån sina egna referensramar. Därmed löper bedömare en stor risk att inte ge en rättvis funktionalitetsbedömning. För att undvika att hamna i en sådan situation utgår vi både ifrån teorin där olika aspekter på funktionalitet framställs samt ifrån vår förstudie (se 9.1). I förstudien har vi gjort en noggrann utredning av de olika funktionerna som finns på hemsidorna i enlighet med 24-timmarsmyndighetens rekommendationer samt Jacob Niensens riktlinjer för att skapa en användarvänlig webbplats. För att få en bra överblick över funktionaliteten på de valda webbplatserna har vi bestämt oss för att redogöra för de olika funktionaliteternas infallsvinklar separat för respektive kommun.

Funktionalitetsbeskrivning: Vara kommun [11]

Figur 4: Vara kommuns välkomstsida



Källa: [11]

Varas titel syns tydligt i webbläsaren samt i Favoriter (om användarna väljer att spara länken till webbplatsen). Högst upp på startsidan visas en meny uppdelad efter de olika områden som kommunen hanterar, exempelvis barn och omsorg, politik och e-tjänster. Mittersta delen är avsedd för att beskriva aktuella nyheter och intressanta aktiviteter, vilket ger en verklig bild av webbplatsens innehåll. På startsidan ges det ingen presentation av kommunen.

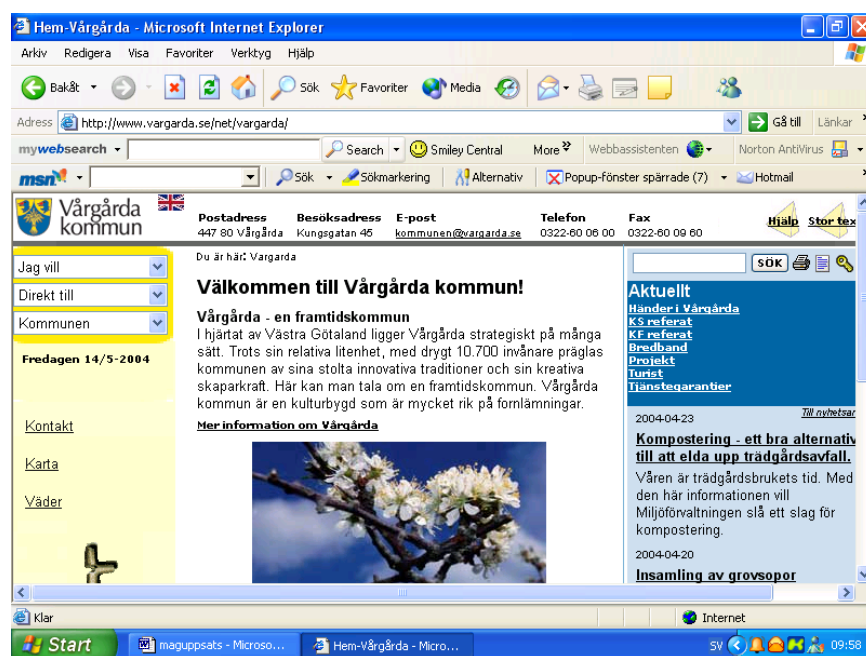
Ett intressant försök är projektet e-tjänster. Här kan medborgarna söka efter blanketter, personer som jobbar på kommunen och böcker i det lokala biblioteket. Förutom dessa sökfunktioner finns det en sökfunktion av mer generell karaktär dvs. medborgarna kan söka på webbplatsen genom att ange ett nyckelord. Med hjälp av den ständigt uppvisade sökvägen kan användarna hålla koll på var på hemsidan de befinner sig och vid behov återgå till en tidigare sida eller en annan del av webbplatsen. Möjlighet till att lämna synpunkter på den kommunala webbplatsen genom att skicka formulär ges. Användarna kan även ge förslag på de e-tjänster som de saknar på webbplatsen.

Namn samt kontakt på de ansvariga för de enskilda sidorna visas tydligt i vänstra delen av sidan. Det ges möjlighet att läsa om Vara kommun på sex olika språk men detta är endast en kort introduktion riktad mot turister, en del av materialet fungerar inte. Rolig information är en kontinuerligt uppdaterad matsedel på den lokala skolan.

Webbplatsen utmärks av snabba laddningar, innehåller ingen tung grafik och innehållet är anpassat för synskadade. Kritik kan riktas mot att det under rubriken pågående upphandlingar inte finns någon information, inte ens om avslutade upphandlingar.

Funktionalitetsbeskrivning: Vårgårda kommun [13]

Figur 5: Vårgårda kommuns välkomstsida



Källa: [13]

Startsidan är i grova drag uppdelad i tre ramar betraktad från vänster till höger. I den vänstra ramen ges det en översikt på de tjänsterna som webbplatsen innehåller, den mittersta delen är avsedd för kommunens presentation och i den högra delen beskrivs aktuella aktiviteter. Högst upp på sidan finns kontaktuppgifter.

De huvudsakliga tjänsterna tillhandahålls i form av tre rullgardiner med följande huvudrubriker: "Jag vill", "Direkt till" och "Kommunen". Under varje huvudrubrik finns det en meny med underrubriker. Tanken med rubriken "Jag vill" är att betona webbplatsens viktigaste uppgifter. Rubriken "Direkt till" erbjuder en snabbvägg till de olika förvaltningarna. Slutligen under rubriken "Kommunen" ges det ett politiskt perspektiv på kommunen.

Vårgårda erbjuder två sorter sökfunktioner, med hjälp av den ena söker användare på den aktuella webbplatsen och med hjälp av den andra söker han/hon i kommunens nyhetsarkiv vilket underlättar återfinnandet av gammal information. Med varje träff följer det en sökväg till det befintliga dokumentet. Sökvägen visas även vid vanlig surfning, så användaren har uppfattning om var på webbplatsen han/hon befinner sig. Det saknas dokumentation angående ansvariga personer för de olika sidorna på webbplatsen.

Sidan är anpassad för synskadade, genom att trycka på förhöjd läsbarhet kan användare få sidan anpassad oavsett vart på sidan han/hon befinner sig. Genom att klicka på "Återgå till standardläge" kommer han/hon till det vanliga upplägget.

Det finns ett formulär där medborgarna kan skriva sina synpunkter om den kommunala verksamheten, det står dock ej vad som sedan händer med dessa utan endast att personen i fråga kommer att kontaktas om han/hon lämnar sina kontaktuppgifter.

Kommunen och dess verksamhet beskrivs även på engelska. Kommunens titel syns tydligt i webbläsaren samt i Favoriter. Även Vårgårdas webbplats är snabb att ladda upp och innehåller ingen tung grafik. Kommunens anställda har möjlighet att nå ut via intranätet genom att klicka på "portal" högst upp på sidan.

Hur ser användbarheten ut/ Hur uppfattar användaren webbplatserna?

Webbplatsernas användbarhet berörs av två huvudfaktorer, nämligen användaren och funktionaliteten.

Generellt så förstår vi att användarna uppfattade webbplatsernas webblayout/funktion på ett bra sätt. Detta är naturligt i och med att dessa webbplatser design är väl genomarbetad jämfört med många andra webbplatser på Internet som användarna har besökt och då givetvis jämför med. Dock kan man se skillnader mellan olika användargrupper i varierande önskemål och preferenser. Vi har valt att strukturera synpunkter kring dimensionen ålder. Detta beror på att faktorn ålder verkar spela en betydande roll i hur användarna uppfattade webbplatserna.

De äldre, över 60 år var generell nöjda med hemsidorna och sa att de tycker att de motsvarar deras behov, flertalet framförde att de tyckte att Varas hemsida var mer strukturerad och enklare att söka information på än Vårgårdas. Vårgårdas hemsida var lite rörig i menyerna, en fördel med Vårgårdas menysystem var dock tjänsten "Jag vill, Direkt till och Kommunen". I intervjuerna med användarna i kategori 4 så framkom det att de anser att Internet i sin helhet främst skall vara en envägs informationskanal för medborgarna där myndigheter, kommuner

och den fria pressen kan förmedla information till landets befolkning, en äldre man ville jämföra Internet med televisionen, han framförde att han naturligtvis förstår den stora skillnaden i systemens uppbyggnad och ändamål men att slutprodukten d.v.s. informationen som användaren tillhandahåller genom skärmen i form av bild, ljud, text och film kan på ett avlägset sätt jämföras med TV. Med denna och liknande kommentarer från denna målgrupp kan man på ett bra sätt förstå att de är nöjda med Internet generellt och i synnerhet nöjda med funktionaliteten på de aktuella kommunernas webbplatser.

Efter att ha analyserat svaren från användarna som ingår i kategori 3 kan man urskilja flera mönster som skiljer sig från försökspersonerna i övriga kategorier. Man ser även skillnader hos personer med olika yrken. Personer som innehar yrket tjänsteman eller högre och ofta har dator på jobbet är benägna att utnyttja Internet till mer än att bara inhämta information, de tjänster de främst utnyttjar är att skriva ut blanketter samt skicka e-post till kommunens tjänstemän. Den här målgruppen är till viss del intresserad av Internets utveckling i politiska syften men inte särskilt benägna att själva bidra till utvecklingen. Detta baserar vi bland annat på diskussionsforum på Varas hemsida, många tyckte att det var ett roligt initiativ för att starta upp en debatt men de brydde sig inte om att delta i debatten. Då funktionerna som denna grupp främst efterfrågar är djupt förankrade på dessa bägge hemsidor så är det givet att även denna grupp till stor del var nöjda med funktionaliteten på både Vara kommuns webbplats och på Vårgårdas.

De yngre användarna (kategori 1 & 2) är ganska överens i sina kommentarer och förklaringar angående kommunernas hemsidor. De var mer negativa till båda hemsidorna och de flesta svarade att hemsidorna inte var helt utformade efter deras behov. Som exempel så kommenterade flera personer att det visserligen är bra med debattforum på Varas hemsida men att ansvariga kommunalpolitiker bör vara ålagda att medverka och svara på inlägg och frågor. Detta skulle göra debatten starkare på forumet och föra politikerna närmare folket, "det är ju detta e-demokrati handlar om". Några kommenterade att menysystemet på Vårgårdas hemsida var onödigt krångligt och strukturen på både Varas och Vårgårdas hemsidor kunde förbättras avsevärt. Dessa generationer har mer eller mindre sett Internet växa fram till vad det är idag och har förväntningar inför framtiden. Många av användarna i dessa kategorier tyckte inte att någon av webbplatserna motsvarade deras förväntningar vad gäller funktionalitet. Detta gäller främst tjänstesidan, flera eftersökte även underhållning i form av enklare spel och frågesporter att roa sig med. Enligt vår mening kan kommunerna genom att erbjuda den här sortens tjänster uppnå att medborgarna återkommer till webbplatserna även om de inte är i direkt behov av någon särskild tjänst vilket i förlängningen kan innebära att besökarnas uppmärksamhet fångas av andra exempelvis politiskt relaterade tjänster som finns på webbplatsen.

Vi ser att antalet besök på kommunernas webbplatser ökar på grund av att kompetenskravet är flyttat från myndighet till medborgare. Med undantag av en person säger samtliga undersökningspersonerna att de besöker kommunens hemsida när de är i behov av information från kommunen vilket främst beror på att kommunernas telefonväxlar är ofta överfulla och det är långa väntetider kanske på grund av att de för över resurser från dessa avdelningar till IT-avdelningarna. På grund av detta så väljer invånarna i många fall att försöka finna informationen de söker över Internet, ibland med lyckat resultat och ibland misslyckas de. Om de misslyckas ringer de till kommunen och frågar. En del användare vill helt enkelt bara titta in på webbplatsen för att se efter nyheter och evenemang.

En annan viktig slutsats är att användarna har svårt att hitta rätt information eller rätt blankett direkt. De tycker även att det kan vara svårt att välja mellan två blanketter om deras innehåll skiljes åt marginellt. Många tycker att det är tidskrävande att leta om man inte har en uppfattning om vad som behövs. Det borde vara enklare för medborgarna att navigera sig genom menysystemen. Till exempel om du vill välja blankett för bergvärme så gå till menyn blanketter och vidare ner i menysystemet med logiska undermenyer. Faktum är att om medborgarna inte kan hitta den sökta informationen så ger de upp och lämnar webbplatsen. Det är speciellt grupper av människor med liten Interneterfarenhet som missgynnas, inte bara tidsmässigt utan även kostnadsmässigt. Dessa grupper av medborgare använder ofta modemuppkoppling och har därmed ett mer tidskrävande verktyg än de med ett snabbare bredband. Vad gäller kostnader så är det möjligt att de till exempel missar nyheter angående förändringar i bidrag eller annan näringsinformation som läggs ut på Internet långt innan den skickas till hushållens brevlådor. Detta kan ha negativa konsekvenser på demokratin. I förläggningen kan en sådan utveckling till och med hota demokratin då visioner finns på att datorisera kommunerna så mycket som möjligt och bara det nödvändigaste kommer att kunna nås via övriga kommunikationskanaler förutom Internet.

Dessutom tyder undersökningspersonernas svar på att det inte finns några hjälpmedel som klarar av det ändrade kompetenskravet. Än så länge finns det bara sökfunktioner och menyer. Det behövs att designers utformar menyerna tydligt. Genom att erbjuda medborgarna en kompetensutbildning/handledning på sina hemsidor där kommuninvånarna kan utbilda sig i ämnet kan kommunerna förbättra webbplatsens användarvänlighet väsentligt. Medborgarna borde kunna vägledas genom sökningsprocessen på ungefär samma sätt som med hjälp av en telefonist.

Internetkommunikation erbjuder dock mycket mer. Eftersom det är möjligt att utnyttja både visuella och ljudbaserade hjälpmedel erbjuder dessa verktyg lösningar för alla grupper av människor genom exempelvis interaktiva tjänster såsom filmsekvenser och ikoner med bilder som förklarar vad som döljer sig i denna meny istället för ord och ikoner som man trycker på för att höra ljudupptagningar. Till exempel en röst som läser upp ett viktigt protokoll, läser upp telefonnummer eller berättar om vilka projekt kommunen håller på med för tillfället.

Vidare bekräftar resultatet att kommunerna befinner sig i första steget av den tänkta utvecklingsprocessen. Kravet att nå samtliga medborgare dygnet runt har kommunerna hittills inte lyckats uppnå. Det är framförallt mindre grupper som äldre, invandrare samt de psykiskt och fysiskt handikappade medborgarna som missgynnas. Vi är glada att se att man har tänkt på medborgare med försämrad syn och börjat anpassa webbplatserna till denna skara. Även utifrån den politiska synvinkeln finns det mycket som kommunerna kan förbättra. De olika grupperna har varierande krav på hur kommunernas Internet tjänster skall se ut. Eftersom kommunerna har skyldighet att nå samtliga medborgare bör de utvärdera och anpassa sig till samtliga grupper.

4.2.2 Testning av användarvänlig design enligt den så kallade Foraging-teorin

För att kunna dra slutsatser från Foraging-teorin måste förhållandet mellan teorins grundelement preciseras. För att lyckas med detta krävs det att faktorer som teorin bygger på, nämligen informationens mål, användarens kontext och användarens beteende definieras.

Informationens mål

Utvärderingen av de valda kommunala webbplatser tyder på att en åtskillig andel information som presenteras på webbplatserna är av informativ karaktär, vilket i sin tur bör innebära att webbplatsens främsta mål är att upplysa medborgarna om den kommunala verksamheten. Vissa element som t.ex. att speciella delar av webbplatserna är översatta till flera olika språk och textstorlek går att anpassa kan tolkas som att kommunerna försöker nå ut till mindre grupper som t.ex. turister och människor med försämrad syn. I Vara kommun har politikerna gjort ett försök att främja dialogen mellan medborgarna genom att tillhandahålla ett diskussionsforum där medborgarna kan uttrycka sina fria åsikter. Både Vara och Vårgårda kommun har gjort ett antal ansatser för att underlätta kommunikation mellan politikerna och medborgarna. Vi syftar på formulären med hjälp av vilka medborgarna kan kontakta politikerna i speciella ärenden. Eftersom kommunerna även tillhandahåller blanketter av olika slag kan vi tolka denna information som delvis informativ och delvis för att minska arbetsbördan för den ordinarie personalen.

Sammanfattningsvis kan vi klassa webbplatsens mål som:

- Informativ
- Dialog och kommunikationsfrämjande
- Arbetsbördan minskande för personalen

Alla människor värderar denna information på olika sätt, beroende på användarnas personliga åsikter och referensramar. Därför är naturligtvis frågorna vi ställde och informationen som behövdes för att besvara frågorna av varierande intresse/värde för försökspersonerna. Ett bra exempel på detta är att vi bad användarna leta upp diskussionsforum på Varas hemsida och skriva ett inlägg, de flesta hittade diskussionsforum men det var bara ungefär hälften av användarna som verkligen skrev ett inlägg i någon samhällsfråga de tyckte var intressant. Som en av personerna uttryckte sig ”Varför skall jag skriva ett inlägg i Vara kommuns hemsida, jag har aldrig varit där och är inte intresserad av att delta i deras samhällsdebatt”. Detta intygar vårt tidigare resonemang om att varje slags information har varierande värde för olika grupper av användare.

Användarens kontext

I detta fall menar vi med användarens kontext hans/hennes referensramar. Som vi nämnde tidigare påverkas dessa av olika faktorer. Dessa beskrivs djupare i avsnittet 4.2.1. Till andra aspekter som påverkar användarens kontext hör det givna momentet. Eftersom samtliga försökspersoner har utfört våra uppgifter på sin fritid och förfogade med obegränsade tidsresurser väljer vi att bortse från denna faktor.

Användarens beteende

Vid beskrivning av användarens beteende kommer vi att lägga vikt vid faktorer som påverkar hur användarna söker information. De kognitiva val som står till grund för att användarna uppför sig på ett speciellt sätt kan sammanfattas med hjälp av en fyrastegsprocess. Processen består av följande steg: granska, skumma, bestämma och agera.

Vi bad användarna att läsa igenom uppgifterna innan de surfade in på webbplatserna för att på så sätt få en uppfattning om vilken slags information de skall leta efter.

Användarnas svar tyder på att de först försöker klassa uppgifterna på något sätt, dvs. de väljer ett par ord som karakteriserar uppgiften till exempel i ”Scenario uppgift 1” är det orden värmepump, blankett och bergvärme. Sedan letar de på startsidan efter något i menyerna som de kan associera med dessa ord. Därefter uppför de sig olika beroende på om de har lyckats

hitta associationen direkt eller inte. Här ser vi tydliga skillnader i hur olika grupper fortsätter. Vissa användargrupper överger webbplatsen genast om de inte hittar relevant material till det de sökte efter direkt. Detta gäller framförallt mindre vana Internetanvändare som inte värdesätter den aktuella informationen tillräckligt högt. En av våra kvinnliga användare uttryckte sig. ”Jag tänker inte tillbringa hela dagen med att leta. Jag har försökt men hittade det inte. Jag har viktigare saker att göra.” Hon har bestämt sig (Steg 3) och sedan har hon övergett uppgiften (steg 4).

När användarna hittar information som verkar vara relevant skummar de igenom de resultat som de har fått och gör en bedömning om informationen besvarar den aktuella uppgiften. En del människor gör det genom att kolla på om titeln innehåller deras förutbestämda nyckelord. Om det gör det klickar de direkt på detta dokument. Om det inte gör kollar de om titeln kan anses vara ett samlingsnamn för det sökta alternativet t.ex. värmeenergi som är en överkategori till bergvärme. Vi kan inte urskilja några speciella skillnader mellan användargrupperna. Detta tror vi beror på att denna typ av sök teknik/kunskapsbearbetning är högst individuell och kan inte fördelas på speciella grupper.

Om användarna inte har något speciellt mål med att besöka webbplatsen men ändå surfar förbi så kan det vara fördel att presentera nyheter och speciella evenemang på ett bra och tydligt sätt på startsidan för att personerna skall fånga intresse och titta djupare in på webbplatsens avdelningar. Personen agerar i enlighet med 4-steg processen, antingen väljer att surfa vidare eller överge webbplatsen (bestämmer: steg 3, agerar: steg 4).

En person som aldrig varit i Vara sa att efter att ha sett deras fina turistguide så funderar han på att besöka Vara till sommaren.

4.2.3 Riktlinjer för förbättrad webbdesign

Vi ser att olika kommuner har kommit olika långt i utformning av sina tjänster enligt 24-timmarsmyndighetens krav. Eftersom det redan finns standarder över vad en kommunal webbplats skall innehålla utvecklad av 24-timmarsmyndigheten, fokuserade vi istället på hur webbplatserna skall utformas. Vår studie har resulterat i ett antal riktlinjer för förbättrad webbdesign. Dessa riktlinjer kan ses som rekommendationer för utformning av användarvänliga webbplatser. Riktlinjerna har framkommit i bearbetningsprocessen av undersökningsmaterialet och har förankring i teorin samt delvis bekräftas av innehållet i boken Användbar webbdesign som är skriven av Jakob Nielsen.

- Vi kom fram till att användarna först utgår från menyerna när de söker efter info. Dessa måste vara logisk strukturerade efter de funktioner som myndigheterna erbjuder.
- Snabbvägar är bra men borde finnas separat på huvudmeny för att säkerställa att sidan inte uppfattas som rörig.
- Titeln måste spegla innehållet, alternativa eller liknande sidor bör visas.
- Selektade länkar till relevant material efterfrågas.
- Anpassning till synskadade och andra handikappade grupper skall synas tydligt genom speciellt framtagna ikoner där man anpassar sidorna efter sitt behov.
- Sidan ska erbjuda information i flera språk. Det räcker inte att endast erbjuda information relaterad till turist-mål på utländska språk.
- Sökfunktionerna måste vara utformade så att avancerade sökinställningar kan göras. Även sökningar i arkivet bör tillhandahållas. Det bör också finnas information om artiklars publiceringsdatum och giltighetsperiod.

- Anpassa språket i dokumenten. Alla viktiga dokument bör tillhandahållas även på standard svenska så det följer kravet på att alla grupper skall förstå informationen.

4.2.4 Digitala klyftor ur ett användarvänligt perspektiv

I detta avsnitt fokuserar vi endast på de principiella skillnaderna mellan de olika användargrupperna. Vi väljer att inte heller dra några statistiska slutsatser eftersom vi anser att det krävs ett större antal användare för att säkerställa reliabiliteten i data.

Tillgång till Internet

I vår undersökning ser vi tydliga skillnader mellan äldre och yngre medborgare. Äldre medborgare (kategori 4) innehar inte en dator i hemmet vilket visar sig i deras föga kunskap om de möjligheter som finns till hands med hjälp av det nya mediet och inte heller är de medvetna om de enorma resurserna de går miste genom att använda sig av gamla medier. Av återstående kategorier (kategori: 1, 2, och 3) har majoritet av användarna tillgång till dator antingen på jobbet eller hemma.

Grundkunskap om hur man använder Internet

De deltagare som har stor Internetkunskap hittade givetvis informationen snabbare än de mer ovana användarna. Vi såg ett tydligt mönster i att den yngre generationen har större Interneterfarenhet och således klarade detta moment bättre. Man bör dock tillägga att denna grupp inte klarade av att analysera frågorna på ett bättre sätt än övriga försökspersoner bara för att de fann svaren snabbare och detta beror på faktorer såsom analysförmåga, kunskap och allmänbildning/erfarenhet inom ett flertal ämnen som togs upp i studien.

Stor respektive liten generell datorvana (förutom Internet) spelade ingen större roll vad gäller personernas framgång i att söka information på Internet.

Möjlighet att koppla upp sig mot Internet med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad.

De som använde sig av en bredbandsuppkoppling var generellt mer positiva till att söka information. Det beror framförallt på att de surfar mer samt att de får fram den sökta informationen snabbare. Det behöver inte vara så att de alltid får fram önskad information snabbare men definitivt den webbsidan som de anger i sökmotorn dyker upp snabbare.

Vad gäller de som använde modemuppkoppling så var ett antal sökpersoner ofta på Internet och de sökte sig snabbare fram till informationen än de som var mindre intresserade och inte var uppkopplade så ofta.

De som bor i storstad använder sig i stor utsträckning av bredband medan de som bor på landet använder modemuppkoppling. I vår undersökningspopulation stämde denna hypotes till 100 procent. En förklaring till sådan utveckling kan vara att det finns bredband att tillgå på många mindre orter i Sverige men då invånarna i storstaden utsätts för mer bredbandsreklam med löften om höga hastigheter och olika typer av bredbandsuppkoppling samt att bredband ofta är billigare och kraftfullare så är tillgången till bredband än så länge vanligare i stora städer än på mindre orter.

Tillgång till begriplig och tillgänglig information på Internet

Deltagarna i undersökningen gav mycket varierande svar på frågorna i undersökningen. Detta beror bland annat på hemsidornas upplägg. Vissa ansåg att man bör hitta all information via rullgardiner medan andra anser att sökfunktionen på hemsidan är viktigast. Vad gäller viss information på kommunernas hemsidor såsom bland annat motioner, mötesprotokoll och beslut så bör man i alla fall ha lite kunskap och kommunalt/politiskt intresse för att ta till sig

informationen på ett bra sätt. Både beträffande ovanstående information och mer generell information om fritidsaktiviteter och kommunledningen så har många undersökningspersoner angett att de inte orkade läsa igenom de långa och byråkratiska dokumenten i pdf - format. I detta avseende syntes inga direkta skillnader på varken ålder, kön eller kommunalt engagemang.

En yngre arbetslös person tyckte att det kändes meningslöst att söka efter mycket av informationen. ”Jag är inte intresserad av deras motioner och beslut, jag väljer politiker och förutsätter att de gör ett bra jobb.”

Förmåga at tolka, analysera och värdera information från Internet

Försökspersonerna tolkade generellt informationen på ett bra sätt utifrån sina egna kunskaper, intressen och referensramar. De politiskt intresserade svarade naturligtvis mer utförligt på de frågor som hanterar detta ämne på grund av att de har sökt liknande information tidigare och hanterar det speciella språket på ett bättre sätt.

Däremot de som är duktiga på att söka information slutförde övningen snabbare på grund av att de surfar mycket och har kunskap i hur man hitta information oberoende vad det är för typ av information, dessa personer har dock svårare för att tolka informationen och en bidragande orsak kan vara det utbredda fackspråk som av okunskap används av de kommunanställda som skriver informationen och lägger ut den på Internet.

Generell information såsom fritidsaktiviteter, nya kommunprojekt och arbetsmarknads information ansåg de flesta försökspersoner var mest intressant och igen kan man dra slutsatsen att det beror på att denna information är skriven av någon som använder vardagsspråk, alltså en person som inte använder sig av ett byråkratiskt språk.

Kunskap och förmåga att använda Internet i demokratiska sammanhang

En av frågorna till försökspersonerna var följande. Litar du helt på informationen du får från Internet. De flesta svarade att de oftast ringer till kommunen för att försäkra sig om att informationen inte är gammal eller felaktig. Detta gäller för bland annat blanketter som skall fyllas i och att adressen till nämnden/avdelningen inte har ändrats.

”För öppettider på kommunen och dess anläggningar främst under storhelger då man misstänker att personalen kan ha glömt att ange ändrade öppettider är det lämpligt att ringa” säger en deltagare som har personlig erfarenhet av detta.

En yngre student med visst politiskt intresse tyckte att undersökningsformuläret var lämpligt för att introducera människor till att börja söka information hos kommuner och statliga myndigheter via Internet för man fick en bra bild av vad webbsidorna innehåller.

”En sådan introduktion kan i framtiden leda till att personen utnyttjar detta till att kontakta kommunerna och uttrycker åsikter via chatsidor och detta leder till ökad e-demokrati.”

I jämförelse med en äldre man som tidigare varit politiskt aktiv i en kommun så ansåg han att det visst är bra med Internet för att informera befolkningen om vad som händer i kommunen och till vilken avdelning/nämnd man skall vända sig till beroende på vad man vill. T.ex. när man skall söka bygglov eller angående vilka fritidsaktiviteter kommunen erbjuder.

”Det känns ändå säkrare att ringa till kommunen för att få reda på vad som gäller och få dokument som skall fyllas i hemskickade.”

Han anser även att demokratiska beslut skall tas på möten och genom direkt kommunikation människor emellan. ”Jag tror att resultat och röstningar kan manipuleras via Internet och demokratin blir då lidande.”

Sammanfattningsvis bekräftar resultatet att det förekommer variabler som styr medborgarens sätt att skaffa sig samhällsinformation via Internet. Det är främst variabeln ålder som avgör hur medborgarna söker information. Andra parametrar som påverkar medborgarnas sätt att skaffa information är utbildning, yrke och kön, dessa har dock mindre påverkan än det ovan nämnda. Detta tolkar vi som att de barn och ungdomar som är uppväxta med datorer både i skolan och till viss del hemma har odlat ett starkt intresse för Internet och dess tjänster. De följer aktivt med i utvecklingen och är pionjärer när det gäller att prova nya tjänster och deltar i utvecklingen genom att till exempel göra inlägg på debattsidor.

För att undvika att glappen blir ännu större så måste medborgarna vidareutbildas i både kunskap om Internet och om e-demokrati. Detta tror vi kommer att i förlängningen leda till en bra kommunikationsnivå både medborgare sinsemellan och med politiker samt medföra ökad demokrati.

Resultatet visar tydligt att även om kommunerna förfogar över vissa resurser att verka för demokrati genom Internet har de hittills inte lyckats nyttja denna informationskanal fullt ut. Förverkligandet av 24-timmarsmyndighetens intention att använda sig av Internet för att sprida demokrati bland kommunernas medborgare befinner sig fortfarande i dess inledningsskede och kan bäst karakteriseras som en närstående vision.

5 Generell diskussion och slutsats

I uppsatsen avsågs det att undersöka hur kommunala webbplatser kan utformas så att de är både användarvänliga och lever upp till 24-timmarsmyndighetens krav. Användarstudien resulterade i ett antal riktlinjer som följer 24-timmarsmyndighetens krav samt främjar e-demokrati.

I arbetets inledningsskede ämnades att till lika stor del beskriva användarnas synpunkter som politikernas beträffande de valda webbplatsernas utformning i förhållande till problemställningen. Politikerna har dock varit reserverade och fåordiga i de telefonsamtal som förts vilket har resulterat i en dålig kommunikation. De har tillsammans med kommunens webbansvariga i sina e-postsvar alltför ofta hänvisat till kommunens policy angående e-demokrati och webbplatsens design. Detta kan möjligtvis bero på att kommunalpolitikerna i dessa förhållandevis små kommuner är ovana vid förfrågningar för akademiska undersökningar samt forskningsstudier. Av den anledningen valdes det att i större utsträckning fokusera på att återge användarnas perspektiv.

Genom att basera denna studie på det kvalitativa tillvägagångssättet har de enskilda användarnas positiva och negativa erfarenheter av att söka information på de aktuella webbplatserna lyfts fram. Studien har också gett en bra bild av hur användarnas referensramar påverkar deras sätt att söka, bearbeta och utvärdera information samt vilka variabler som styr uppkomsten av digitala klyftor. Det mindre antal användare som ingick i undersökningen gör att det inte kan fås en helt rättvis statistisk mätning som är representativ för samtliga användargrupper.

Om arbetet istället hade baserats på de kvantitativa metoderna hade det behövts ett mycket större antal undersökningsspersoner. Dessa skulle förse med och svara på ett frågeformulär utifrån vilket statistiska slutsatser skulle kunna dras. Detta innebär att resultatet endast baseras på faktorer som är möjliga att mäta exempelvis antalet människor som har lyckats besvara en specifik fråga men inte hur de upplevde sökningen.

Att de kvalitativa metoderna valdes gör att det var enklare att utvärdera hur användarna anser att kommunernas webbdesign möter 24-timmarsmyndighetens krav. Detta ledde till att de kognitiva val som gör att människor upplever en speciell webbdesign som enkel och en annan som mer svårforcerad kunde analyseras. Tyvärr så fanns det ingen möjlighet att inkludera fysiskt samt psykiskt handikappade medborgare i studien. Detta är en viktig grupp att nå ut till och Internet är ett bra medium för detta syfte. Det rekommenderas starkt att efterkommande forskningsstudier/undersökningar innefattar även denna grupp. Här kan företrädesvis WAI:s riktlinjer användas som utgångspunkt.

Då detta ämne fortfarande är relativt outforskat i förhållande till användarpotentialen kan detta arbete vara en bra förstudie för vidare forskning i hur man kan anpassa webbdesignen för alla grupper i samhället. Utifrån den framtida forskningsstudien bör det presenteras en standard för hur webbdesignen skall utformas för samtliga kommuner. Denna standard kan bland annat innehålla ett standardiserat menysystem med identiska överrubriker för att till exempel hämta blanketter och finna adresser till kommunala anläggningar som barn, omsorg och äldreomsorg. En sådan standard skulle göra medborgarna mer angelägna att använda tjänsterna på kommunens hemsida och i förlängningen främjar detta e-demokratin. Även de små kommunerna skulle vinna ekonomiskt på detta. De skulle ha en färdig mall att utgå ifrån

och därmed undgå att genomföra dyra analyser av hur den kommunala webbplatsen skall utformas.

6 Referenser

6.1 Böcker

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur, Lund.
- Carroll, J. M. (Ed.) (1995). *Scenario-based design*. Wiley.
- Carroll J. M. (2000). *Making Use: Scenarion-based design of humancomputer interactions: Scenario-Based Design*. MIT Press.
- Chi, H. (Ed) (2004). *Scent of the Web*, Xerox Palo Alto Research Center.
- Christensen, L. & Andersson, N. & Carlsson, C. & Haglund, L. (2001). *Marknadsundersökning – en handbok*. Studentlitteratur, Lund.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1991). *Management Research: An Introduction*. Sage Publication, London.
- Ejvegård, R. (1993). *Vetenskaplig metod*. Studentlitteratur, Lund.
- Goldkuhl, G. & Röstlinger, A.(2001). *IT som möjliggörare och hinder – i samspel mellan politik och verksamheter i kommuner (IT as enabler and obstacle)* In Grönlund Å & Ranerup (2001), A. (red) *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. Studentlitteratur, Lund.
- Grönlund, Å. (2003). *Framing E-Gov: e=mc³*. In Roland Traunmüller (Ed) *Electronic government*. Second International Conference, EGOV 2003. Prague, Czech Republic, September 2003. Proceedings. Springer 2003.
- Grönlund, Å. & Ranerup, A. (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati. Visioner, verklighet, vidare utveckling*. Författarna och Studentlitteratur, Lund.
- Holme, I. M. & Solvang K.B. (2001). *Forskningsmetodik, Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund.
- Ilshammar, L. & Åström, J. (2001). *Lokala ambitioner, centrala restriktioner. Om IT-politikens handlingsutrymme och begränsningar*. In Grönlund Å & Ranerup (2001), A. (red) *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. Studentlitteratur, Lund.
- Lynch, P. J. & Horton, S. (2002). *Web Style Guide*. Yale Univ Pr, USA.
- Nilsson, B. (2000) *Socialpsykologi*. Studentlitteratur, Lund.
- Nielsen J. (2001). *Användbar webbdesign*. Liber AB, Stockholm.
- Nielsen J. (1998). *Designing Web Usability*. New Riders Pub, US, UK.
- Patel, R., & Davidson, B. (1994). *Forskningsmetodikens grunder - Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur, Lund.

Premfors, R. (2000). *Den starka demokratin*. Atlas förlag.

Wiedersheim-Paul, F. & Eriksson T. (1997). *Att utreda, forska och rapportera*. Liber AB, Malmö.

6.2 Artiklar

Andersson, A. (2003). *Digitala klyftor – förr, nu och i framtiden*. Justitiedepartementet. Demokratienheten.

Burns, C., Dishman, E., Verplank, W. & Lassiter, B.(1994). *Actors, hairdos & Informance design videotape* –. CHI '94 conference companion.

Cap Gemini Ernst & Young's *overall report Oct 2001-Oct 2002, for European Commission DG Information Society*, January 2003.

EMF (2003), PM 1. Enheten för moderniseringsfrågor 2003-12-18 Dnr 2003/31-5. *Den Offentliga sektorns service på Internet*.

Grönlund, Å. (2004). *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. TELDOK rapport nr 142.

Hermansson, P-A. (2002). *Analys av klarspråket på en myndighets webbplats*. Institutionen för Språkvetenskap. Stockholms Universitet, Stockholm.

Ilshammar, L. (2002). *E-röstning – från teknologi till ideologi. EN ANTOLOGI E-röstning. Ju2002:E*. Arbetsgruppen för IT och demokrati. Justitiedepartementet.

JU 2002:E. *Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna*. Justitiedepartementet, arbetsgruppen för IT och demokrati.

Kajsjö C. & Netz H. (2002). *Nytt system: En succé eller Fiasko? En studie av varför vissa system inte används som avsetts*. Göteborgs Universitet, Göteborg.

Löving, A. (2003). *Scenaios och personas i användarcentrerad utveckling*. IT-universitetet i Göteborg.

Olsson, A. R. (1999) *Elektroniska demokrati*. SOU 1999:12.

Persson, I. (2003). *E-demokrati och funktionshinder - Krav på tillgänglighet och användbarhet*. En rapport från Handikappförbundens samarbetsorgan.

Pettersson Carina. (2001). *Datorer åt många – en studie om datorn som vardagsteknik och kunskapsverktyg*. Linköpings universitet, Linköping.

SKTF (2002). Hur står det till med E-demokratin. *Om elektronisk demokrati i alla Sveriges kommuner och i Stockholms och Göteborgs stadsdelar*. En rapport från SKTF.

SOU 1999:12. *Elektronisk Demokrati*. Statens offentliga utredningar.

Svenska Kommunförbundet/Landstingsförbundet. (2002). *Introduktion till kommunal e-service. Omvärldsbeskrivning och nuläge.*

Statskontoret. (2003:18A). *Internetanvändare och den offentliga sektors webbplatser. Bilaga till Samverkande 24-timmarsmyndigheter-Sammanhållen elektronik förvaltning.*

Statskontoret(2003:30).
Internetanvändare om den offentliga sektorns webbplatser, hösten 2003.

Vara kommun (2004). *Mål och riktlinjer för Vara kommuns Information och Marknadsföring.*

Vårgårda kommun (2004). *IT och Informationsstrategi för Vårgårda kommun 2004-2006.*

6.3 Webbplatser

[1] <http://www.anvandbarhet/Anvandbarhet - vad är det.htm> (hämtad 2004-02-12).

[2] Bergström, S. m.fl. (c) (1999). *En digital allemansrätt; Motion till riksdagen 1998/99:T808.* <http://www.riksdagen.se/debatt/9899/motioner/t/T808.asp> (hämtad 2004-04-20).

[3] Regeringens proposition 1999/2000:86.
[http://rixlex.riksdagen.se/htbin/thw/?\\${BASE}=PROPARKIV9900&\\${THWIDS}=66.45\]1086087825246032&\\${HTML}=PROP_DOK&\\${TRIPSHOW}=format=THW&\\${THWURLS AVE}=2\]1086087842246879](http://rixlex.riksdagen.se/htbin/thw/?${BASE}=PROPARKIV9900&${THWIDS}=66.45]1086087825246032&${HTML}=PROP_DOK&${TRIPSHOW}=format=THW&${THWURLS AVE}=2]1086087842246879) (hämtad 2004-04-30).

[4] Riksdagens Språkbrev 27/2000.
<http://www2.riksdagen.se/Internet/Spraktorg.nsf/alla/C125697A0040D657C125698C0041A75A?OpenDocument> (hämtad 2004-04-25).

[5] Sveriges riksdag 2004.
http://rixlex.riksdagen.se/htbin/thw/?%24%7BHTML%7D=SFST_LST&%24%7BOOHTML%7D=SFST_DOK&%24%7BSNHTML%7D=SFST_ERR&%24%7BMAXPAGE%7D=26&%24%7BTRIPSHOW%7D=format%3DTHW&%24%7BBASE%7D=SFST&%24%7BFREETEXT%7D=&BET=1974%3A152&RUB=&ORG=&%24%7BFORD%7D=FIN (hämtad 2004-03-12).

[6] Rydén, A. (2004). Kristianstads kommun.
http://www.kristianstad.se/templates_custom/Page_3306.aspx (hämtad 2004-03-28).

[7] Statistiska Centralbyrån SCB (2004).
http://www.scb.se/templates/pressinfo_71022.asp (hämtad 2004-04-19).

[8] Statskontoret (2004).
<http://www.statskontoret.se> (hämtad 2004-03-02).

[9] Susning.nu (2004).
<http://susning.nu/Validitet> (hämtad 2004-04-10).

[10] Usability Partners (2004).

<http://www.usabilitypartners.se/usability/whatsv.shtml> (hämtad 2004-04-15).

[11] Vara kommuns webbplats (2004).

<http://www.vara.se> (hämtad 2004-04-24).

[12] W3C, World Wide Web Consortium. (1999).

<http://www.w3c.se/resources/office/translations/wai-webcontent-se.html#toc> (hämtad 2004-03-04).

[13] Vårgårda kommuns webbplats (2004).

<http://www.vargarda.se> (hämtad 2004-04-20).

7 Bilagor

7.1 Förundersökningsresultat



Förstudie

7.2 Intervjufrågor till kommunerna

Viken typ av utbildning har webbutvecklarna i er kommun i demokrati samt användbarhet?

Finns det någon uttalad demokratisk inriktning i er kommun som ni tagit hänsyn till vid utformningen av er hemsida?

Hur analyserar ni medborgarnas informationsbehov samt deras behov av att kunna påverka och känna sig delaktiga i samhällsutvecklingen när ni utvecklar webbsidan?

Viken typ av utbildning har webbutvecklarna i demokrati, vilken demokratisk inriktning följer webbutvecklingsgruppen och hur analyserar de medborgarnas behov vid utförandet av webbsidan?

Varför har ni valt att inte ha diskussionsforum på er hemsida? Funderar ni på att skapa ett sådant i framtiden? I så fall, Vad tycker ni är viktigast i ett tänkt diskussionsforum, att medborgarna interagerar med varandra eller med kommunledningen eller båda?

Har er kommun någon uttalad policy beträffande 24-timmarsmyndigheten och e-demokrati? Om så är fallet, hur ser denna policy ut?

När beslutades att er kommun skulle ha en egen hemsida? På vems initiativ tillkom denna?

Vem, av politikerna i er kommun är ansvarig beträffande frågan om it och 24-timmarsmyndigheten?

7.3 Frågeformulär

Namn:

Ålder:

Kön:

Antal personer i hushåll:

Utbildning:

Yrke:

Student Arbetare Lägre tjänsteman Högre tjänsteman Annat:

Har Du tillgång till dator/Internet hemma?

Dator Både och Varken eller

Vilken slags uppkoppling har du?

Modem Bredband

Vilka tjänster på Internet brukar du använda?

Skicka e-post Surfa E-handla

Använder Du dator/Internet på Din arbetsplats?

Dator Både och Varken eller

Hur ofta kontaktar du din kommun?

En gång i veckan

En gång i månaden

Annat

Är du engagerad i/intresserad av samhällsfrågor?

Ja/Nej

Om du är i behov av information om kommunen, vad gör du i första hand?

Gröna sidorna/ Ringer/Personligt besök/Skriver brev/ Besöker hemsidan

Om du är i behov av blanketter eller andra tjänster från kommunen, vad gör du i första hand?

Ringer/Personligt besök/Skriver brev/Besöker hemsidan

Har du någon gång besökt din kommuns hemsida?

Ja / Nej

När du besöker din kommuns hemsida vad är du i första hand intresserad av att göra?(Rangordna)

Hitta information om kontaktpersoner/telefonnummer, e-mail

Hitta information om kommunens verksamhet

Hitta information om pågående upphandlingar

Utnyttja information

Utföra ärenden

Söka efter kommunala protokoll

Göra sin stämman hörd

Litar du helt på informationen du får från Internet?

Ja/Nej

Scenarier

Scenario 1:

Du är intresserad av att ändra sättet på vilket du värmer upp ditt hus. Du överväger flera alternativ och till sist bestämmer du dig för bergvärme. Därför vill du få mer information om vilka regler som gäller just i din kommun.

Uppgift 1:

Hitta information på kommunens hemsida om vilka regler som gäller

Uppgift 2:

Vilka blanketter behövs vid ansökan?

Uppgift 3:

Vilken avdelning är ansvarig och tar emot ansökan.

Scenario 2:

Du är nyinflyttad och politiskt intresserad. Därför vill du skaffa dig information om kommunens vardagspolitik.

Uppgift 1:

Hitta personer som ingår i kommunstyrelsen och skriv ner deras telefonnummer och e-post adresser.

Uppgift 2:

Hitta vilka beslut som har fattats under det senaste året.

Uppgift 3:

Hitta kommunens pågående upphandlingar, går det att lämna synpunkter samt läsa bakgrundsinformation?

Uppgift 4:

Besök diskussionsforum samt skapa ett nytt inlägg i ett ämne som du är intresserad av.

Utvärderingsfrågor:

Fann du den sökta informationen?

På vilket sätt sökte du (sökformulär, meny, sitemap).

Hur lång tid tog respektive uppgift?

Hur uppfattade du besöket på webbplatsen?(enkelt, svårt)

Vilka tjänster saknar du på hemsidan?

Vad tyckte du var bra/dåligt på respektive webbplats?

Tycker du att webbsidan är utformad för dina behov?