

Effektmätning 2010

www.socialstyrelsen.se

Förord

Socialstyrelsen arbetar utifrån metoden effektstyrning i arbetet med den externa webbplatsen www.socialstyrelsen.se. Det innebär att myndigheten har definierat syfte och effektmål och följer upp effektmålen för att ständigt förbättra webbplatsen. Detta är webbplatsens syfte:

Socialstyrelsen.se ska öka följsamheten till Socialstyrelsens ställningstaganden om hur vården och socialtjänsten uppnår god kvalitet.

Med webbplatsen vill vi bidra till tre effekter som rör Socialstyrelsens ställningstaganden. Webbplatsen ska öka 1) kännedomen, 2) användningen och 3) dialogen om Socialstyrelsens ställningstaganden och kunskap. Ställningstagandena är prioriterade som viktigare än allmänna fakta där myndigheten inte tar ställning. Med ställningstaganden menar vi till exempel föreskrifter, nationella riktlinjer och tillsynsbeslut.

För dessa effektmål finns mätpunkter. Denna rapport innehåller uppföljning för 2010 utifrån dessa mätpunkter. Metoden för uppföljning anges under varje avsnitt. Vissa mätpunkter har vi valt att inte följa upp i år. Vilka dessa punkter är framgår under den aktuella mätpunkten.

Alla undersökningar av Socialstyrelsens webbplats som vi har gjort 2010 finns inlagda som bilagor. Enkäten hos Web Service Award (WSA) är speciellt viktig eftersom det är den vi utgår ifrån när vi jämför resultatet mot andra myndigheter och mellan olika år.

Pontus Löf

Webbstrateg

Enheten för digitala medier, Kommunikationsavdelningen

Innehåll

<i>Förord</i>	2
<i>Effektmål 1: öka kännedomen</i>	5
Mätpunkt 1.1: Socialstyrelsen ska vara förstärkt i Google på 80 procent av följande sökbegrepp: folkhälsa, hälso- och sjukvård, hälsoskydd, lex Maria, lex Sarah, Socialstyrelsen, socialtjänst, smittskydd, SOSFS, sjukskrivning	5
Mätpunkt 1.2: Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) ska ha minst 2 000 besök i snitt per vardag	6
Mätpunkt 1.3: Antalet besök på hela webbplatsen ska vara minst 20 000 i snitt per dag	6
Mätpunkt 1.4: Antalet besök från hänvisningswebbplatser ska vara minst 5 000 i snitt per dag	6
Mätpunkt 1.5: Antalet besök från sociala medier ska vara minst 500 i snitt per dag	7
Mätpunkt 1.6: Antalet RSS-prenumeranter ska vara minst 500 stycken	7
Mätpunkt 1.7: 80 procent av användarna ska vid test hitta 8 av 10 av utvalda sökningar inom 10 minuter	7
Mätpunkt 1.8: 75 procent av de medarbetare som hjälper andra att hitta på webbplatsen ska tycka att det är lätt	8
Mätpunkt 1.9: Minst 75 procent av besökarna ska hitta det de söker på webbplatsen	8
Slutsats om effektmål 1	8
Förslag på åtgärder för effektmål 1	9
<i>Effektmål 2: öka användningen</i>	11
Mätpunkt 2.1: 80 procent av 30 slumpvis utvalda webbtexter ska vid språkgranskning bedömas vara bra webbtexter utifrån klarspråksprinciper	11
Mätpunkt 2.2: De 30 mest besökta SOSFS ska ha ”Mer om”-länkar till relaterat material från oss och andra	11
Mätpunkt 2.3: De 10 mest besökta lagarna ska ha länkar till relaterat material på Socialstyrelsen	12
Mätpunkt 2.4: Alla produktblad ska ha en ingress	12
Mätpunkt 2.5: 5 procent av publikationerna i september–oktober 2010 ska ha alternativ till pdf (till exempel Flash-animationer, PowerPoint, sökbar databas, video, etc.)	12
Mätpunkt 2.6: 95 procent av besökarna ska vilja rekommendera webbplatsen till någon annan	13

Mätpunkt 2.7: 80 procent av besökarna ska tycka att informationen är tydlig och enkel och lätt att förstå på webbplatsen	13
Slutsats om effektmål 2	13
Förslag på åtgärder för effektmål 2	13
<i>Effektmål 3: öka dialogen</i>	<i>15</i>
Mätpunkt 3.1: Socialstyrelsen ska svara på minst 10 kommentarer per dag med hjälp av någon form av interaktiv funktion på webbplatsen eller i sociala medier	15
Mätpunkt 3.2: Minst 80 procent av besökarna ska tycka att möjligheten till kontakt via webbplatsen är bra	16
Mätpunkt 3.3: Varje dag ska minst 10 sidor skickas som e-post eller delas i sociala medier via sajtens delafunktion	16
Slutsats om effektmål 3	16
Förslag på åtgärder för effektmål 3	17
<i>Prioriterade åtgärder 2011</i>	<i>18</i>
Öka kännedomen	18
Öka användningen	18
Öka dialogen	19
<i>Bilaga 1: Användningstest och språkgranskning, InUse, februari 2010</i>	<i>20</i>
<i>Bilaga 2: Expertgranskning, ContentFlight, mars 2010</i>	<i>21</i>
<i>Bilaga 3: Enkät till webbplatsens besökare, Web Service Award, WSA, mars 2010</i>	<i>22</i>
<i>Bilaga 4: Nulägesanalys tillgänglighet, Funka Nu, maj 2010</i>	<i>23</i>
<i>Bilaga 5: Lästest av SOSFS, SKOP, september 2010</i>	<i>24</i>
<i>Bilaga 6: Språkgranskning, språkkonsulten Helena Tusås, november 2010</i>	<i>25</i>

Effektmål 1: öka kännedomen

Med **kännedom** menar vi att det ska vara lätt att hitta Socialstyrelsens ställningstaganden. Det handlar om att hitta till webbplatsen, men det handlar också om att hitta på webbplatsen via navigation, och sökfunktioner med mera.

Mätpunkt 1.1: Socialstyrelsen ska vara förstaträff i Google på 80 procent av följande sökbegrepp: folkhälsa, hälso- och sjukvård, hälsoskydd, lex Maria, lex Sarah, Socialstyrelsen, socialtjänst, smittskydd, SOSFS, sjukskrivning

Metod

Sökning på www.google.se 2010-12-14 med webbläsaren Google Chrome i inkognitoläge (för att undvika personliga sökinställningar).

Resultat

Enskilda sökord:

folkhälsa, plats 1

hälso- och sjukvård, plats 1

hälsoskydd, plats 1

lex maria, plats 1

lex sarah, plats 1

socialstyrelsen, plats 1

socialtjänst, plats 32 (med ett dokument, inte med en ämnessida)

smittskydd, plats 3 (Smittskyddsinstitutet ligger före)

sosfs, plats 1

sjukskrivning, plats 2 (Försäkringskassan ligger före)

Sammanräkning: 70 procent är förstaträff. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 1.2: Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) ska ha minst 2 000 besök i snitt per vardag

Metod

Kontroll i Socialstyrelsens konto hos Google Analytics en vecka hösten 2010 (vecka 40, måndag–fredag). Trafiken från Socialstyrelsens anställda är inte inräknad.

Resultat

1 529 besök i snitt per dag. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 1.3: Antalet besök på hela webbplatsen ska vara minst 20 000 i snitt per dag

Metod

Kontroll av Socialstyrelsens konto hos Google Analytics. Snittbesök från 2009-11-01 till 2010-10-31 på samtliga sidor på webbplatsen. Trafiken från Socialstyrelsens nät är inte inräknad.

Resultat

11 020 besök i snitt per dag. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 1.4: Antalet besök från hänvisningswebbplatser ska vara minst 5 000 i snitt per dag

Metod

Kontroll av Socialstyrelsens konto hos Google Analytics. Snittbesök från 2009-11-01 till 2010-10-31 på samtliga sidor på webbplatsen där trafikalkällan är hänvisningswebbplatser. Trafiken från Socialstyrelsens nät är inte inräknad.

Resultat

2 502 besök i snitt per dag. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 1.5: Antalet besök från sociala medier ska vara minst 500 i snitt per dag

Metod

Kontroll av Socialstyrelsens konto hos Google Analytics. Snittbesök från 2009-11-01 till 2010-10-31 på samtliga sidor på webbplatsen där trafikäl-
lan är facebook.com, linkedin.com, twitter.com, digg.com, delicious.com,
pusha.se, friendfeed.com, ning.com, blogspot.com eller wordpress.com.
Trafiken från Socialstyrelsens nät är inte inräknad.

Resultat

35 besök i snitt per dag. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 1.6: Antalet RSS-prenumeranter ska vara minst 500 stycken

Metod

Vi har ingen mätmetod för denna mätpunkt.

Resultat

Inget resultat i 2010 års effektmätning.

Mätpunkt 1.7: 80 procent av användarna ska vid test hitta 8 av 10 av utvalda sökningar inom 10 minuter

Metod

Denna mätpunkt har vi valt att inte följa upp 2010.

Resultat

Inget resultat i 2010 års effektmätning.

Mätpunkt 1.8: 75 procent av de medarbetare som hjälper andra att hitta på webbplatsen ska tycka att det är lätt

Metod

Denna mätpunkt har vi valt att inte följa upp 2010.

Resultat

Inget resultat i 2010 års effektmätning.

Mätpunkt 1.9: Minst 75 procent av besökarna ska hitta det de söker på webbplatsen

Metod

WSA-enkät till webbplatsens besökare under februari och mars 2010. Fråga: ”Hittade du informationen du sökte?”. För mer information om WSA-enkäten, se bilaga 3.

Resultat

68 procent svarade att de hittade informationen de sökte. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Slutsats om effektmål 1

Google står för ungefär 50 procent av Socialstyrelsens trafik. Google har gott förtroende för Socialstyrelsen i och med rollen som myndighet, gammal domän och många inlänkar. När det gäller sökmotoroptimeringen så är det framför allt ”socialtjänst” som inte är tillfredsställande och nödvändigt att se över.

När det gäller sociala medier så ser situationen annorlunda ut. Trafiken från de sociala medierna är inte speciellt stor. En förklaring till detta är att myndigheten inte riktar sig direkt till allmänheten i så många frågor. En annan förklaring är att varken myndigheten eller dess anställda är speciellt aktiva i sociala medier. Det finns förvisso ett konto på Twitter som vidareänder nyheter och som har 412 följare (29 november 2010), men vi för inte någon dialog med våra målgrupper i de sociala medierna i dagsläget om sakfrågor som hälso- och sjukvård och socialtjänst.

Från den stora besöksenkäten Web Service Award (WSA) som vi gjorde under februari och mars 2010 vet vi att det finns brister när det gäller hur bra man som besökare hittar på webbplatsen. Endast 52 procent instämde i

påståendet att det är lätt att hitta på webbplatsen, vilket kan jämföras med medelvärdet 61 procent för samma fråga hos andra myndigheter.

Enligt WSA-enkäten har användarvänligheten och designen blivit bättre om man jämför med enkätundersökningen ett år tidigare innan vi bytte till den nuvarande webbplatsen (2009-09-09). Trots denna förbättring ligger Socialstyrelsens webbplats efter andra myndigheter som gjort samma enkät.

Vi vet från olika användningstester och undersökningar våren 2010 att det finns brister i webbplatsens design, dels när det gäller listningen av publikationer på ämnessidorna, dels när det gäller den grafiska utformningen av toppmenyn (som många besökare missar i dagsläget).

Förslag på åtgärder för effektmål 1

När det gäller att hitta till webbplatsen ser det rätt så bra ut, men för att ytterligare förbättra genomslaget bör vi göra följande 2011:

- Arbeta med sökmotoroptimering av begreppet ”socialtjänst” och andra viktiga sökord.
- Göra myndigheten mer närvarande i sociala medier. Vi kan till exempel skapa egna kanaler på förslagsvis Facebook för att driva trafik till Socialstyrelsens webbplats.
- Informera om möjligheten att syndikera vårt innehåll via RSS. Det kan till exempel handla om att kontakta webbansvariga på landsting, regioner och kommuner.
- Undersöka möjligheten att följa upp hur många RSS-prenumeranter vi har och hur våra RSS-flöden används.

När det gäller att hitta på webbplatsen finns det en del att göra. Vi har redan i år gjort många aktiviteter för att få bukt med dessa problem. Sökträffsidor var någonting som inte fick så höga betyg i WSA-enkäten. Under året har vi jobbat med gränssnitten för sökning så att det ska bli lättare för besökarna att se träffresultatet, både i den övergripande sökmotorn och i de så kallade kunskapsdatabaserna (till exempel Försäkringsmedicinskt beslutsstöd).

Vi har även arbetat en hel del med rankningen av sökträffar i sajtens sökmotor, så att välbesökta sidor rankas högre än mindre välbesökta sidor.

I mitten av december 2010 lanserade vi en rad förändringar av mallarna för olika ämnessidor på webbplatsen. De ändringar som gjordes var följande:

- redaktörerna kan lägga in bild och citat gällande aktuella profilfrågor på ämnessidorna (samma typ av ruta som finns på startsidan)
- publikationer listas under rubriken ”Publicerat om detta ämne” i en gemensam listning istället för uppdelade i fyra flikar
- listningar för till exempel publikationer sorteras efter kriteriet ”mest besökt”
- redaktörerna kan välja tre publikationer som visas med bild.

Dessa förändringar hoppas vi kommer att göra det lättare att hitta material om ett visst ämne. Men det finns fler saker vi kan göra för att förbättra webbplatsens användbarhet.

I de användningstester vi gjorde visade det sig att många missade toppmenyn. Flera förstod inte vad som var navigering för hela sajten och vad som var navigation för det aktuella ämnet. Detta kan vara en del av problemet att besökarna inte upplever att det är så lätt att hitta. För mer information om användningstester, se bilaga 1.

Ett annat möjligt problem när det gäller att hitta kan vara informationsstrukturen. 20 procent av webbplatsens besökare tycker inte att ämnesindelningen underlättar för dem att hitta. Vi har i dagsläget inte gjort några tester på sajtens informationsstruktur.

Åtgärder vi bör fokusera på 2011 när det gäller hur besökarna hittar på webbplatsen:

- Följa upp om ändringarna av ämnesmallen gett avsedd effekt.
- Se över designen av toppmenyn och sidhuvudet. Även föreslå hur länkar kan hanteras bättre ur ett tillgänglighetsperspektiv när det gäller färg och form.
- Göra en undersökning av hur besökarna uppfattar sajtens informationsstruktur och låta redaktörerna göra eventuella justeringar.
- Göra en undersökning av hur besökarna använder sajtens sökmotor (den i sidhuvudet) och upprätta en plan för att åtgärda eventuella brister.

Effektmål 2: öka användningen

Med **användning** menar vi att det ska vara lätt att förstå Socialstyrelsens ställningstaganden. Det handlar till exempel om begripligt språk, bra relaterat material och tilltalande presentation.

Mätpunkt 2.1: 80 procent av 30 slumpvis utvalda webbtexter ska vid språkgranskning bedömas vara bra webbtexter utifrån klarspråksprinciper

Metod

Språkkonsulten Helena Tusås granskade 30 webbtexter hösten 2010. Hon bedömde webbtexterna utifrån klarspråksprinciper om innehåll, struktur, språk och pedagogik. Dessa fyra aspekter bedömdes utifrån skalan mycket bra, bra och mindre bra. För mer information om testet, se bilaga 6.

Resultat

Andel texter som har fått omdömet bra eller mycket bra på alla aspekter är 16 av 30 texter (53 procent). Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.2: De 30 mest besökta SOSFS ska ha "Mer om"-länkar till relaterat material från oss och andra

Metod

Manuell undersökning den 29 november 2010 av de 30 mest besökta SOSFS enligt Google Analytics.

Resultat

Enbart 5 av 30 hade relaterat material (SOSFS 2005:12, 2005:28, 2008:1, 2008:14 och 2009:29). Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.3: De 10 mest besökta lagarna ska ha länkar till relaterat material på Socialstyrelsen

Metod

Manuell undersökning den 29 november 2010 av de 10 mest besökta lagarna enligt Google Analytics.

Resultat

6 av 10 hade relaterat material (Föräldrabalken, HSL, LSS, LYHS, Patientdatalagen och SoL). Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.4: Alla produktblad ska ha en ingress

Metod

Listning av alla produktblad jämförd med listning av produktblad utan ingress.

Resultat

56 procent av produktbladen saknar ingresser (1 548 av 2 766 produktblad). Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.5: 5 procent av publikationerna i september–oktober 2010 ska ha alternativ till pdf (till exempel Flash-animationer, PowerPoint, sökbar databas, video, etc.)

Metod

Manuell kontroll med hjälp av sökmotorn för publikationer.

Resultat

Av 26 publikationer hade en enda alternativt format (video). Tre publikationer var komplement till tidigare utgivna publikationer. Det handlade om två broschyrer och en lästlöst text. Dessa fyra motsvarar 15 procent av de kontrollerade publikationerna. Mätpunkt uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.6: 95 procent av besökarna ska vilja rekommendera webbplatsen till någon annan

Metod

WSA-enkät till webbplatsens besökare under februari och mars 2010. För mer information om WSA-enkäten, se bilaga 3.

Resultat

89 procent svarade att de ville rekommendera webbplatsen. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 2.7: 80 procent av besökarna ska tycka att informationen är tydlig och enkel och lätt att förstå på webbplatsen

Metod

WSA-enkät till webbplatsens besökare under februari och mars 2010. För mer information om WSA-enkäten, se bilaga 3.

Resultat

64 procent anger att informationen på Socialstyrelsens webbplats är tydlig och enkel. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Slutsats om effektmål 2

På detta område ser vi att vi inte når hela vägen. Det finns inte ingresser på alla produktblad och det saknas många gånger relaterad information på SOSFS och olika lagar och förordningar. I undersökningarna ser vi också att språket kan bli bättre. Mycket handlar om att jobba redaktionellt med texter längre ner i strukturen så att texterna inte uppfattas som så byråkratiska som idag.

Förslag på åtgärder för effektmål 2

År 2010 har vi jobbat en del med webbredaktörernas kompetensutveckling. Vi har haft tre kurser med externa föreläsare om sökmotoroptimering, webbanalys och att skriva klarspråk på webben. Liknande kurser planeras 2011.

Många av åtgärderna handlar om redaktionella insatser. Det gäller till exempel begripliga webbtexter, ingresser på produktblad och relaterat material på SOSFS och andra författningar. Årets effektmätning visar att det finns mycket att göra på denna front.

Vad gäller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) pågår en översyn av hur författningarna presenteras på webben. Tester har visat att vi inte riktigt använder de fördelar webben har gentemot den tryckta versionen (se bilaga 5).

Webbredaktörerna på Socialstyrelsen jobbar löpande med att göra webbsidorna bättre när det gäller texter, länkar, listningar, nyckelord, sökfunktioner med mera. Många av de redaktionella insatserna som behövs är dock tidskrävande. Ofta tar det ordinarie arbetet, som att publicera nyheter och nya publikationer, så mycket tid att det inte finns tid för kvalitetsstärkande åtgärder.

Åtgärder vi bör fokusera på under 2011:

- Arbeta med att lägga in relaterat material på SOSFS samt på lagar och förordningar.
- Erbjuda webbredaktörerna kompetensutveckling i form av kortare kurser, till exempel om att skriva för webb.
- Förbättra handboken för externwebben med mer detaljerad vägledning om hur vi använder webbplatsens mallar och funktioner. Bygga på avsnitten om hur redaktörerna ska lägga in texter, länkar och menyer på bästa sätt.
- Lägga in ingresser och länkar till relaterat material på de produktblad som idag inte har detta. För att avlasta webborganisationen kan man lämpligen hyra in en konsult som helt kan ägna sig åt att gå igenom alla produktblad.
- Säkerställa att personer som rekryteras som webbstrateger, webbansvariga eller webbredaktörer uppfyller kravprofilerna för respektive roll.
- Undersöka om nuvarande bemanning med webbredaktörer räcker för att hålla webbplatsen uppdaterad och kvalitetssäkrad i den omfattning som krävs för att vi ska nå de uppsatta effektmålen.

Effektmål 3: öka dialogen

Med **dialog** menar vi att det ska vara möjligt för webbplatsens besökare att komma med synpunkter och få svar på frågor. Det handlar till exempel om att det ska vara lätt att ringa eller skicka e-post till enskilda medarbetare. Det handlar också om att det ska gå att ge synpunkter på Socialstyrelsens ställningstaganden och att få återkoppling via webben.

Mät punkt 3.1: Socialstyrelsen ska svara på minst 10 kommentarer per dag med hjälp av någon form av interaktiv funktion på webbplatsen eller i sociala medier

Metod

Kontroll av antalet kommentarer genom de verktyg Socialstyrelsen har för interaktivitet med externa besökare under oktober månad 2010.

Resultat

Socialstyrelsens webbplats har ingen kommentarsfunktion. Myndighetens konton i sociala medier:

- Kundo, synpunkter på vår webbutik (inga kommentarer eller svar):
<http://kundo.se/org/socialstyrelsen/>
- Nyheter från Socialstyrelsen på Twitter (ingen interaktivitet):
http://twitter.com/SoS_nyheter
- Socialstyrelsens webbansvariga på Twitter (två svar):
<http://twitter.com/SocialWebb>
- Socialstyrelsens utvecklingsblogg (inga kommentarer eller svar):
<http://socialwebb.blogspot.com/>

Mät punkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 3.2: Minst 80 procent av besökarna ska tycka att möjligheten till kontakt via webbplatsen är bra

Metod

WSA-enkät till webbplatsens besökare under februari och mars 2010. Fråga: ”Skulle du sammanfattningsvis säga att möjligheten till kontakt via webbplatsen är bra?” För mer information om WSA-enkäten, se bilaga 3.

Resultat

43 procent svarade ”stämmer helt” eller ”stämmer delvis”. Mätpunkt **inte** uppnådd 2010.

Mätpunkt 3.3: Varje dag ska minst 10 sidor skickas som e-post eller delas i sociala medier via sajtens delafunktion

Metod

Mätning av händelsepåring i Google Analytics genom AddtoAny Share Button under oktober månad 2010.

Resultat

I snitt skickas eller delas 16 sidor per dag med sajtens delaknapp. Mätpunkt uppnådd 2010.

Slutsats om effektmål 3

Socialstyrelsen fick ett väldigt dåligt resultat i WSA-enkäten vad gäller kontakt. Endast 50 procent instämde i följande påstående: ”Webbplatsen ger mig de möjligheter som jag vill ha för att komma i kontakt med organisationen.” Detta kan jämföras med motsvarande siffra på andra myndigheter som ligger på 64 procent.

Efter det att WSA-enkäten gjordes lanserade vi en sökbar kontaktdatabas över vissa medarbetare på myndigheten. Om denna har underlättat för besökarna får vi se i nästa års WSA-enkät.

Det finns i dagsläget ingen upplysningstjänst på Socialstyrelsen som kan samordna och ta hand om alla inkommande ärenden från mejl och telefon. En intern utredning lämnade 2010 förslag på hur en sådan upplysningstjänst skulle kunna organiseras. När denna effektmätning skrivs finns inget beslut om huruvida Socialstyrelsen ska inrätta en upplysningstjänst.

Förslag på åtgärder för effektmål 3

- Lyfta fram när Socialstyrelsen har tagit hänsyn till synpunkter från webbplatsens besökare, till exempel genom att skriva nyheter om det.
- Verka för att en eventuell upplysningstjänst bemannas med en eller flera webbredaktörer som kan lägga ut svar på vanliga frågor på webben.
- Undersöka möjligheten att införa en kommentarsfunktion på nyheter och produktblad.
- Utöka listan över kontaktpersoner och synkronisera den med interna personalsystem.

Prioriterade åtgärder 2011

Efter synpunkter från avdelningarnas webbsamordnare och kommunikationsstrateger har följande frågor lyfts fram som speciellt viktiga.

Öka kännedomen

- Jobba med **sökmotoroptimering** (utan att göra våld på innehållet) och utveckla ett verktyg för 301-redirect (permanent omdirigering av flyttade och borttagna sidor).
- Om budget går att skaka fram: utveckla metadata för att möjliggöra **syndikering**, samt utveckla publiceringsverktyget för att underlätta nyckelordsmärkningen för redaktörerna.
- Användningstesta **sajtens sökmotor**, jobba redaktionellt med synonymer och utvalda träffar samt utveckla sökmotorns funktioner (i första hand stavningsförslag och autocomplete, i andra hand det som kommer fram i användningstest av sökmotorn).
- Utvärdera sajtens **informationsstruktur**, genomför eventuella förändringar utifrån utvärderingen och ta fram riktlinjer för hur vi gör menyer, korslänkar och länkar i text.
- Vid en eventuell översyn av Socialstyrelsens grafiska profil bör **toppmenyn och sidhuvudet** ses över rent designmässigt. Dels borde toppmenyn och sidhuvudet ta mindre plats i höjddled, dels borde toppmenyns design förtydligas så att fler förstår att menyn tillhör den aktuella sidan på webbplatsen.

Öka användningen

- Jobba med samordningen av **de redaktionella resurserna** så att vi lägger fokus på att uppdatera de viktigaste sidorna på webbplatsen.
- Ta fram **gemensamma rutiner för kvalitetssäkring** av innehållet på webbplatsen. Det kan till exempel handla om att utse ansvariga sakkunniga på olika sidor samt stärka samarbetet med andra informatorer.
- Utarbeta en plan för att **stärka varumärket Socialstyrelsen** på den externa webbplatsen. Hur visar vi att vi är sakliga, handlingskraftiga och trovärdiga?
- Kom överens om hur vi gör med **ingresser och sammanfattningar** på produktblad. Förbättra de 200 mest besökta produktbladen.
- Undersök vilka **alternativa format** (annat än pdf) för publikationer vi kan använda på kort och långsikt, speciellt med tanke på trenden med ökad mobil användning av webben och läsplattor som iPad.

Öka dialogen

- Förbättra hanteringen av **kontaktdatabasen**, så att nyckelordsmärkning och uppdatering synkas med interna personalsystem.
- Integrera **den föreslagna frågefunktion för regelverk** med webbarbetet, både när det gäller insamlingen av frågor (till exempel som ett formulär) och återkoppling i webbredaktionens arbete med informationsstruktur, webbtexter samt frågor och svar.

Bilaga 1: Användningstest och språkgranskning, InUse, februari 2010

Startsida

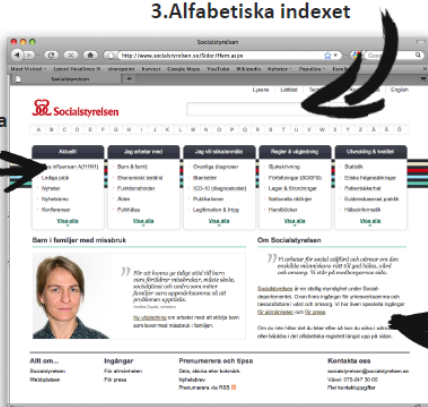
Hur navigerar testpersonerna?

1. Sök (även via google)
2. "Blobbar"
3. Alfabetiska indexet

"Blobbar" - navigeringsfönster

Alla anammar idén och de används! Inga problem att se och förstå

"visa alla"



Index
Inga problem att förstå hur index används.

Allmänhet och Pressidor
Få hittar länken för allmänheten. "Men jag trodde att hela sidan mer var för allmänheten?"

"Nyhetsrutan"

Få lägger märke till den, men när de blir uppmärksammade av testledaren tycker de att den är bra och nog behövs. Citat: "Den mjukar upp sidan."

inuse

Ämnesstartsidor

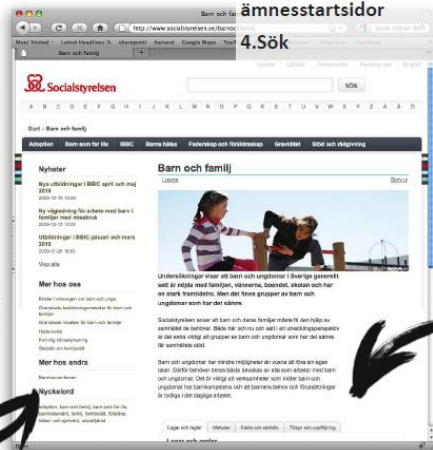
Hur väljer testpersonerna att navigera/hitta information?

1. Länkar i text
2. Nyckelord
3. Toppnavigation på ämnesstartsidor
4. Sök

Toppnavigation

Få ser toppnavigationen utan väljer andra navigeringsalternativ i första hand.

Nyckelord
Ca hälften vet vad "Nyckelord" innebär. Någon förväntar sig en text, sammanfattning, under länken.



Flikar nertill
Få såg dem direkt, utan "råkade på dem". De flesta gick till sök för publikationer.

inuse

Ladda ner presentation:

http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/inuse_vt2010.pdf

Bilaga 2: Expertgranskning, ContentFlight, mars 2010



www.socialstyrelsen.se (bes 2)
(Socialstyrelsen)

Summering

Dina betygspoäng för denna utvärdering motsvarar **72,8 procent** av totalpoängen.

(Du har fått 182 poäng av totalt 250. Här nedan ser du hur betygen är fördelade.)

:: Betygsättning totalt			
Beskrivning	Betyg	Antal betyg	Andel i procent
Bedöms följa riktlinjen utmärkt.	5	21	42%
Bedöms följa riktlinjen, ett fåtal avvikelser eller påpekanden har noterats. Kan åtgärdas.	4	9	18%
Bedöms följa riktlinjen, ett antal avvikelser eller påpekanden har noterats. Bör åtgärdas.	3	9	18%
Bedöms följa riktlinjen i ett fåtal fall. Ska åtgärdas.	2	5	10%
Bedöms ej följa riktlinjen. Ska åtgärdas.	1	4	8%
Bedömning kan ej göras, underlag saknas.	0	2	4%
Godkänt, inga krav på förbättring.	4, 5	30	60%
Behov av förbättring.	3	9	18%
Icke godkänt, förbättring krävs.	1, 2	9	18%

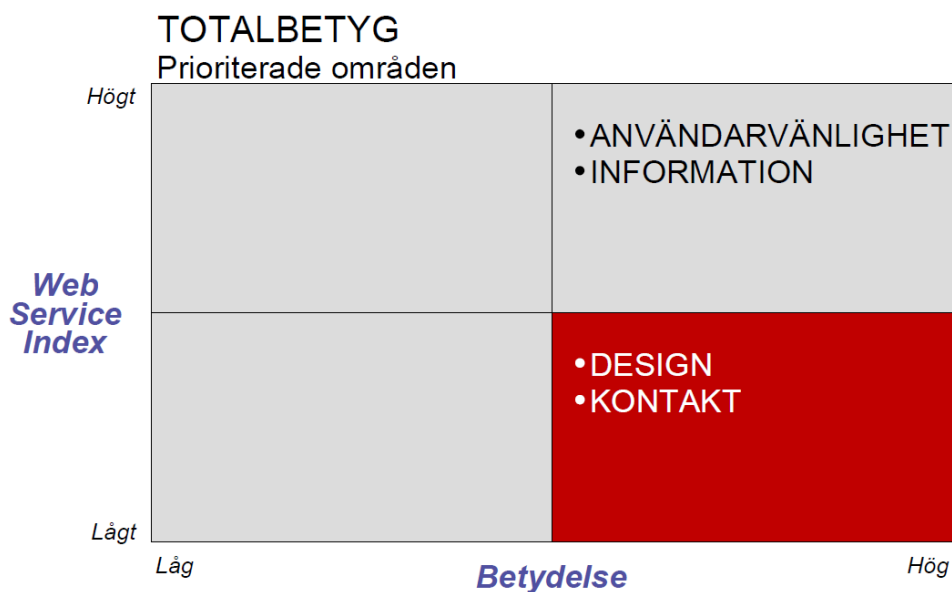
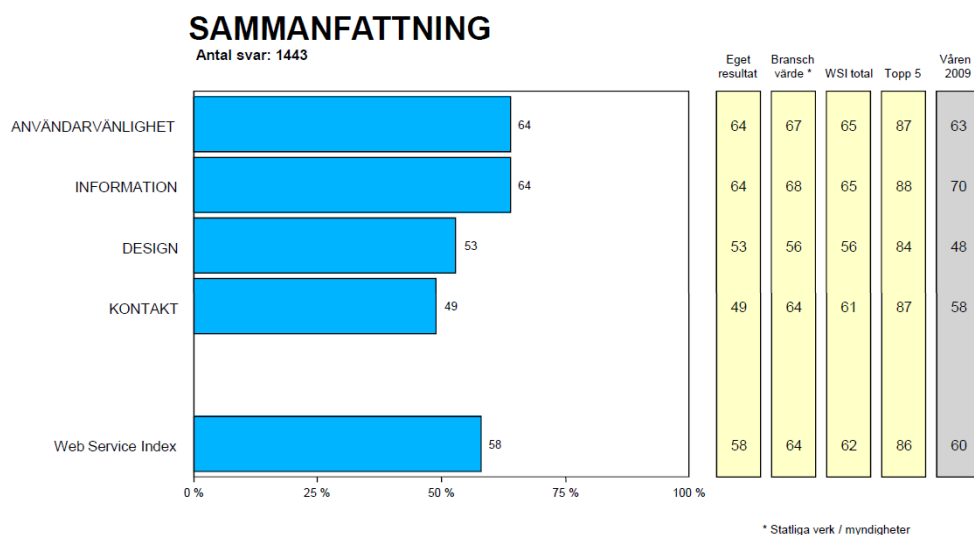
:: Perspektiv på tre funktionsdelar				
Avsnitt, beskrivning	Avsnitt, nummer	Godkänt	Behov av förbättring	Icke godkänt
Navigation och struktur	3, 8	73%	27%	0%
Läsbarhet och grafik	2, 6, 7	58%	11%	26%
Hjälp och sökbarhet	1, 4, 5, 9	55%	20%	20%

ContentFlight (TM) Response Copyright (c) ContentFlight AB, 2006

Ladda ner hela rapporten:

http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/contentflight_vt2010.pdf

Bilaga 3: Enkät till webbplatsens besökare, Web Service Award, WSA, mars 2010



Ladda ner presentation:

http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/wsa-bildspel_vt2010.pdf

Bilaga 4: Nulägesanalys tillgänglighet, Funka Nu, maj 2010

Sammanfattning

Webbplatsen har en relativt bra teknisk grund med olyckliga avsteg och fel som skapar tillgänglighetsproblem för användarna.

Det mest intressanta med webbplatsen är navigationskonceptet som tyvärr inte kan sägas fungera på ett bra sätt. Varken era rapporter (eller InUses) eller vår erfarenhet tycks ge stöd för att konceptet fungerar. Att webbplatsen fungerar bättre än er gamla är inte ett kvitto på att den är bra, bara att den är bättre än er gamla.

Nulägesanalysen ger tyvärr inte utrymme att undersöka webbplatsen i detalj men den samling problem som den här korta undersökningen pekar på är stor. Problemen drabbar alla användargrupper men är extra besvärlig för användare med synnedsättning eller motoriska svårigheter.

De största problemen

1. Webbplatsens koncept och objektplacering har allt för många ovanliga lösningar för att fungera på ett bra sätt. Därmed inte sagt att A till Ö eller blobbarna på startsidan är dåliga, problemen är snarare kopplade till andra faktorer.
2. En liggande meny på mer än en nivå är svår att använda och överblicka för användarna.
3. Hanteringen av länkar måste bli bättre (länktexter, ikoner och nya fönster).
4. Kontrasterna och utformningen av klickbara objekt gör objekten svåra att se och använda.
5. Det finns delar av gränssnittet som fungerar dåligt för användare som navigerar med tangentbordet.
6. Formulären har tekniska brister.
7. Bilder saknar i stor utsträckning alt-texter och inte sällan hela alt-attributet.
8. Tabeller behöver märkas upp bättre.
9. Hanteringen av vidarelänkning och fördjupad information fungerar dåligt idag.
10. Presentationen av sökresultat och filtrering kan struktureras upp bättre.

Ladda ner presentation:

http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/funka_vt2010.pdf

Bilaga 5: Lästest av SOSFS, SKOP, september 2010

Återkommande teman

- De flesta personer tycker att **hänvisningarna till andra lagtexter** stör rytmen i läsningen och gör att flera testpersoner måste läsa de styckena en eller flera gånger.
- De flesta beskriver **språket** i författningssamlingen som tungt, omodernt, stolpigt, gammaldags, juridiskt, högtravande och så vidare.
- **Internetanvändningen** är högre bland yngre personer än bland äldre, och därmed även användningen av webbupplagan av författningssamlingen och Socialstyrelsens hemsida generellt sett.
- Många testpersoner föredrar **pappersform** då man kan göra anteckningar och stryka under. Även de som ofta söker information på nätet tycker att det är bra att ha pappersupplagan som komplement att ta med på möten och dylikt.
- Många testpersoner saknar en **innehållsförteckning** i pappersupplagan.
- Många testpersoner saknar löpande information om **nyheter från Socialstyrelsen**.
- De flesta testpersoner tycker att **rubrikerna** är bra och ger en bra överblick.
- De flesta testpersoner tycker att det är bra att **begreppsförklaringarna** finns med, men tycker att vissa är så självklara att de inte behöver finnas med.
- De flesta testpersoner tycker att **layouten** är luftig och att styckena är korta och bra.
- Många testpersoner läser endast det som är **relevant för dem just då** och hoppar över resten. De läser därmed inte hela författningen från början till slut.
- En tydlig trend är att man **antingen använder författningssamlingen dagligen** i sitt arbete eller endast tar fram dem i **specifika fall** då man behöver information.

Ladda ner presentation:

<http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/skop-lasttest-sosfs.pdf>

Bilaga 6: Språkgranskning, språk- konsulten Helena Tusås, november 2010

- I stort sett alla texterna har språkliga inslag som ger ett formellt och byråkratiskt intryck, och som gör läsningen onödigt svår. Problemet är generellt större i de ämnestexter som finns längre ner i strukturen. Ingångssidorna med sina kortare texter är oftast mer bearbetade och har en mer personlig ton.
- För att skriva ledigt och personligt är det viktigt att undvika nakna substantiv, onödiga substantiveringar och passiva verb. Välj aktiva formuleringar där det framgår vem som gör något. Skriv ”vi” om Socialstyrelsen där det passar och inte kan missförstås. Skriv också direkt till läsaren – ”du” – där det är lämpligt.
- Försök att formulera meningarna så att det viktigaste i dem hamnar först. På så sätt kan man undvika de krångliga konstruktioner som är vanliga i byråkratisk text.
- Rubrikerna borde vara mer informativa och säga mer om innehållet i de olika avsnitten. Läsaren ska kunna bilda sig en uppfattning om sammanhanget bara genom att se på rubrikerna.
- Ingressen handlar inte alltid om det viktigaste. De allra första meningarna ska tillsammans med rubriken sammanfatta textens huvudbudskap.
- De flesta texter innehåller rätt information och är därmed lagom långa för sitt syfte. Vissa är dock för korta för att vara begripliga och behöver ett tydligare och mer komplett resonemang. I några texter finns fakta som kan förenklas eller tas bort, och i ett par texter är det oklart vad innehållet egentligen ska vara. I de fallen beror det på att rubriken och ingressen inte stämmer med löptexten.
- Punktlister är ett bra sätt att presentera uppräkningslistor så att de blir överskådliga och tydliga. Ett annat bra hjälpmedel är länktitlar som kan göra länkarna mer förutsägbara för läsaren. Med hjälp av dessa verktyg blir det lättare att läsa och förstå texten och webbstrukturen.

Ladda ner presentation:

http://www.socialstyrelsen.se/omwebbplatsen/Documents/tusas-sprakrapport_ht2010.pdf