

GUIDE FÖR  
SJÄLVUTVÄRDERING AV  
DIGITALA TJÄNSTERS  
ANVÄNDBARHET

# Självutvärdering av digitala tjänsters användbarhet



**DiSKO**

Digitaalisten palveluiden saavutettavuus  
koronan kukistajana



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

**LAU  
REA**



Haaga-Helia

# Guide för självutvärdering av digitala webbtjänster

Användbarheten och tillgängligheten bör tas i beaktan när digitala webbtjänster, såsom webbplatser eller webbshoppar, planeras och förverkligas. Tillgängligheten är viktig särskilt för personer som har olika begränsningar t.ex. i fråga om hörseln eller synen. En viktig del av en bra användarupplevelse är också att tjänsten är lätt att hitta.

De självutvärderingsblanketter som presenteras i denna guide är användbara verktyg för att identifiera företagets utvecklingsobjekt i fråga om användbarhet, tillgänglighet och upptäckbarhet.

Självutvärderingsblanketterna kan användas för att bedöma tjänstens nuläge. Efter eventuella utvecklingsåtgärder kan utvärderingen göras på nytt som en del av uppföljningen av tjänstens kvalitet. Självutvärderingsblanketten kan också användas som checklista i samband med att en ny tjänst byggs upp.

Dessutom styr guiden till materialet som producerats som ett resultat av projektet Disko – digitaalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana. Materialet hjälper till att utveckla de valda delområdena.

# Självutvärdering

Självutvärderingsblanketterna innehåller frågor som man svarar antingen ja eller nej på.

I samband med varje fråga har man gett tips som underlättar svaren.

Frågeserierna har utformats så att ja-svaret är ett tecken på att saker är i sin ordning och nej-svaret på att det finns behov av förbättringar i den aktuella punkten.

Om du inte vet om saken är i sin ordning rekommenderar vi ett nej-svar och en noggrannare utredning av ärendet.

Om det inte finns behov av material av denna typ på webbplatsen kan även ja-svaret användas.

För varje ämnesområde som presenteras i enkäten räknas antalet ja- och nej-svar ihop. Utifrån det sammanlagda antalet svar bedöms tjänstens nuläge.

**Nej-svaren gör det möjligt att identifiera utvecklingsobjekten.** I fråga om dem är det bra att fundera på om det finns behov av utveckling och planera eventuella fortsatta åtgärder.

# Självutvärdering av användbarheten

Självutvärderingen av användbarheten innehåller frågor som härletts från goda praxis som styr planeringen av användarupplevelsen.

Webbtjänstens goda användbarhet ökar användarnöjdheten och sannolikheten för att tjänstens användare återvänder till webbplatsen på nytt. En god användbarhet har en positiv inverkan på företagets image.

Klassificeringen av självutvärderingen är en enkel klassificering på tre nivåer.

Klassificering av självutvärderingar:

**bra – Tjänsten ligger på en bra nivå i fråga om ämnesområdet i fråga, det finns inga betydande utvecklingsbehov.**



**bör utvecklas – I en sådan situation är det bra att granska de punkter som fått nej-svar och besluta om de behöver utvecklas.**



**betydande brister – Om delområdet är viktigt för företaget lönar det sig att göra upp en plan för att utveckla det. Nej-svaren ger en grund för identifiering av nödvändiga utvecklingsobjekt.** Om den egna kompetensen inte räcker till lönar det sig att söka hjälp hos expertföretag inom branschen.



# Självutvärdering av användbarheten

Utvärdering av användbarheten	Tips som stöd för utvärderingen.	Ja	Nej
Berättar webbplatsen för användaren vad som händer?	När användaren startar en funktion ska användaren informeras om vad systemet gör. Särskilt om funktionen varar länge är det bra att visa användaren förloppet med en förloppsindikator eller på annat sätt.		
Finns endast den viktigaste och centrala informationen i respektive vy på webbplatsen?	Undvik att erbjuda för mycket och onödigt innehåll, berätta endast den information som behövs på en tillräcklig nivå så att man inte behöver söka den någon annanstans. All onödig information minskar sannolikheten för att identifiera viktiga saker.		
Använder webbplatsen sätt att inleda åtgärder som också är typiska för andra tjänster?	Det är bra att komma ihåg att användarna tillbringar största delen av sin tid i andra webbtjänster. Därför är det bra att använda etablerade lösningar för olika digitala tjänster även i de egna tjänsterna.		
Är namnen på webbplatsens länkar och funktionsknappar beskrivande?	Syftet med länkarna och funktionsknapparna borde framgå av länktexten eller sammanhanget. Länktexten eller den omgivande texten i samband med länktexten bör beskriva vart länken leder eller vad som händer om man trycker på länken.		
Finns det nödutgångar för funktionerna?	Det är bra att erbjuda användaren möjligheten att ångra eller upprepa en funktion (undo och redo) samt möjligheten att avbryta en pågående funktion.		
Hjälper webbplatsen vid felsituationer?	Det är bra att be användaren säkerställa åtgärden så att användaren inte gör fel av misstag eller på grund av missförstånd		
Kan användaren anpassa sin egen verksamhet på webbplatsen?	Om möjligt bör användaren ha ett sätt att anpassa sitt användargränssnitt, t.ex. kortkommandon, för att utföra åtgärder som används ofta..		
Är anvisningarna i skick?	Användaren ska erbjudas anvisningar för just det aktuella behovet. Det är också bra att ha Vanliga frågor i tjänsten för att vägleda webbplatsens användare.		
Har sidans startsida en sökfunktion?	Det är bra om sökfunktionen finns på webbplatsens startsida och med hjälp av den bör man hitta den centrala informationen.		
Finns det kontaktuppgifter eller någon annan responskanal på webbplatsens startsida?	Det är bra att enkelt få tillgång till responskanalen och kontaktuppgifterna på huvudsidan och även i övrigt på webbplatsen.		

# Sammanfattning av självutvärderingen av användbarheten

Räkna ihop antalet svar: Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_

**När antalet ja-svar är 9 eller fler är din webbtjänst på en god nivå vad gäller användbarheten.**



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och bedöma utvecklingsbehovet för dessa punkter.

**När antalet ja-svar är 6–8 i webbtjänsten finns det utrymme för utveckling vad gäller användbarheten.**



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och välja utvecklingsobjekten bland dem.

**När antalet ja-svar är under 6 har webbplatsen betydande brister i användbarheten.**



För att förbättra tjänstens användbarhet är det bra att göra upp en plan med hjälp av vilken tjänstens användbarhet stegvis utvecklas. **Nej-svaren ger en grund för definiering av nödvändiga utvecklingsobjekt.** Vid behov lönar det sig också att överväga att skaffa utomstående konsultationshjälp.

Mer information och anvisningar finns i publikationer som producerats inom projektet Disko – digitaalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana:

- Tillgänglig innehållsproduktion för en kundorienterad webbplats, öppen webbutbildning (<https://digicampus.fi/?lang=sv>)
- Tipskort för digital formgivning (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-678-5>)
- Kognitiv tillgänglighet i digitala tjänster (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-561-0>)

# Tips för en noggrannare utredning av användbarheten

Det finns flera olika möjligheter att närmare undersöka användbarheten, av vilka några presenteras här.

## Användarnöjdhetsenkäter

Användarnöjdhetsenkäter är ett allmänt sätt att bedöma användbarheten. Enkäten kan erbjudas direkt till alla användare på webbplatsen som en öppen enkät. Om tjänsten har registrerade användare kan man genomföra en riktad enkät för dem. En fördel med metoden är att den kan utnyttjas självständigt.

## Utvärdering av användbarheten

Man kan låta ett specialiserat företag göra en utvärdering av användbarheten. Vid utvärderingen av användbarheten går en expert igenom tjänsten och ger förslag på hur tjänstens användbarhet kan förbättras.

## Användbarhetstestning

Användbarhetstester kan utföras av flera företag. Sådana undersökningar görs tillsammans med slumpmässigt utvalda användare. Testarna använder systemet enligt i förväg planerade användningsfall och antecknar de utmaningar som de upplevt. Testningen kan också göras självständigt, till exempel genom att be en liten grupp bekanta att ge respons på användbarheten.

Tjänstens ägare ska överväga vilka åtgärder som behövs för att utveckla användbarheten. I flera situationer ger självutvärderingen en tillräcklig utgångspunkt för att identifiera utvecklingsobjekten och planera korrigerande åtgärder. Om den egna kompetensen inte räcker till lönar det sig att söka hjälp hos expertföretag inom branschen.

# Om självutvärdering av tillgängligheten

Det att man tar tillgängligheten i beaktan erbjuder alla användare, oavsett eventuella begränsningar, möjligheten att använda webbtjänsten. Att beakta tillgängligheten förbättrar också webbplatsens synlighet i sökmotorerna och påverkar företagets image positivt.

Självutvärderingen av tillgängligheten kompletterar självutvärderingen av användbarheten med tanke på tillgängligheten. Även om man inte ställer krav på det företag som äger webbtjänsten att följa lagen om digitala tjänster, är det till nytta att beakta tillgängligheten.

Syftet med utvärderingen av tillgängligheten är att identifiera utvecklingsobjekt i anslutning till webbplatsens tillgänglighet och vägleda till anvisningar.

Med hjälp av den aktuella självutvärderingen kontrolleras inte om tjänsten uppfyller de lagstadgade kraven i enlighet med Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) - rekommendationerna. Om företaget omfattas av kraven i lagen om digitala tjänster ska dessa lagstadgade krav på tillgänglighet beaktas. I en sådan situation ska man också komma ihåg att göra ett tillgänglighetsutlåtande om webbtjänsten. Tillgänglighetsutlåtandet är ett dokument som beskriver hur den digitala tjänsten motsvarar de lagstadgade kraven. Då lönar det sig också att överväga extern experthjälp om den egna kompetensen inte räcker till.



# Frågor om tillgängligheten

Utvärdering av tillgängligheten	Tips som stöd för utvärderingen	Ja	Nej
Har man skrivit textmotsvarigheter för bilderna?	Bilder och annat icke-textuellt innehåll (media, Captcha osv.) ska ges ett beskrivande namn samt en alt-text, dvs. en text som beskriver bildens innehåll eller händelserna på bilden. Det är bra att markera de dekorativa elementen på sidorna som dekorationer så att skärmläsningssystemen kan passera dem. Undvik bilder som innehåller mycket information eller lägg till alt-texter för dem.		
Har videorna på webbplatsen textats?	Det är bra att lägga till textning, syntolkning till videor samt textmotsvarigheter till videor och ljudfiler för hörselskadade och döva användare.		
Finns podcast och audio i textform?	Det är bra att lägga till textning, syntolkning till dessa samt textmotsvarigheter till videor och ljudfiler för hörselskadade och döva användare.		
Kan man kontrollera innehållet på webbplatsen som uppdateras automatiskt eller finns det inte?	Innehåll som uppdateras automatiskt, såsom karuseller, rullande nyhetsflöden, reklam eller videor är utmanande med tanke på tillgängligheten. Dessa ska kunna kontrolleras, till exempel om videon automatiskt aktiveras på webbplatsen ska användaren ha möjlighet att stänga/dämpa/stoppa videon.		
Är rubrikerna beskrivande?	Webbplatsen ska ha en huvudrubrik som beskriver ämnet och innehållet samt mellanrubriker för att strukturera innehållet. Rubrikerna ska markeras med rubrikverktyget, ingen text i fetstil. T.ex. huvudrubriken H1, rubrikerna H2 i styckena i innehållet osv. Det är bra att göra så, eftersom till exempel skärmläsningssystemet berättar textstrukturerna för användaren, vilket gör det lättare för användaren att förstå sidans innehåll. Det lönar sig också i övrigt att göra texten lätt att ögna igenom och bläddra i. Det ska vara möjligt att förstora innehållet (zooma) utan att ändra på funktionaliteten eller innehållet.		
Är namnen på länkarna och funktionsknapparna beskrivande?	Syftet med länken borde framgå av länktextern eller sammanhanget. Länktextern eller den omgivande texten i samband med länktextern bör beskriva vart länken leder eller vad som händer om man trycker på länken. Länkar i stilen läs mer rekommenderas inte. De kan dock användas om den omgivande texten och den föregående rubriken tillräckligt berättar om vad man läser mer om. Till exempel måste användaren eller skärmläsaren förstå vart en länk leder användaren.		

# Frågor om tillgängligheten

Utvärdering av tillgängligheten	Tips som stöd för utvärderingen	Ja	Nej
Skiljer sig texten tillräckligt från bakgrunden?	<p>Texten måste skilja sig tillräckligt bra från bakgrunden så att även en användare med svag syn, blindhet, färgblindhet eller någon annan tillfällig synbegränsning kan urskilja den. Texten ska inte placeras ovanpå bilden. Mörkhetskontrasten mellan texten och bakgrunden ska vara:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o i normalstor text och liten text 4,5:1</li><li>o i stor text 3:1</li><li>o Jämför: kontrasten mellan helsvart och vit är 21:1</li></ul> <p>Testa färkontraster, kontrastverktyget: <a href="https://webaim.org/resources/contrastchecker/">https://webaim.org/resources/contrastchecker/</a></p>		
Har användaren fått anvisningar om eventuella blanketter som ska fyllas i?	<p>Det ska finnas tydliga anvisningar för hur blanketterna ska fyllas i. Blankettens inmatningsfält ska vara namngivna och det ska ges tydliga anvisningar om deras innehåll.</p>		
Finns det tydliga felmeddelanden på blanketterna?	<p>Se till att felet identifieras och meddelas om du t.ex. låter bli att fylla i ett obligatoriskt fält eller matar in något fel i inmatningsfälten. Erbjud ett eventuellt korrigeringsförslag och möjlighet till korrigeringsav fel.</p>		
Är de bilagor som sparats på webbplatsen tillgängliga?	<p>Om du använder filer eller blanketter som kan laddas ner/öppnas på webbplatsen ska du se till att även de är tillgängliga. Samma tillgänglighetsregler gäller för filerna som för webbplatsen.</p>		
Fungerar webbplatsen smidigt på mobila enheter?	<p>Till tillgängligheten hör också att webbplatsen är mobilanpassad, det vill säga att webbplatsen är tillgänglig oberoende av terminal. Internet används mest med smarttelefoner.</p> <p>I en mobil enhet bör man komma åt att granska innehållet både i lodrätt och vågrätt läge. Texter, navigering, bilder, videor, kartor, diagram och tabeller är alltså tillgängliga som mobilanpassade oberoende av mobilenhetens läge (vågrät/lodrät).</p>		
Kan man använda webbtjänsten endast med tangentbordet, utan att använda musen?	<p>Du kan använda länkar, knappar och blanketter med hjälp av tabulatortangenten, piltangenten och Enter.</p>		

# Sammanfattning av självutvärderingen av tillgängligheten

Räkna ihop antalet svar: Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_

## När antalet ja-svar är 10 eller fler

Din webbtjänst är på en bra nivå i fråga om tillgänglighet.



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och bedöma utvecklingsbehovet för dessa punkter.

## När antalet ja-svar är 6–9 i webbtjänsten finns det utrymme för utveckling vad gäller tillgängligheten.



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och välja utvecklingsobjekten bland dem.

## När antalet ja-svar är under 6 har webbplatsen betydande brister i tillgängligheten.



För att utveckla tjänsten är det bra att göra upp en plan som stegvis förbättrar tillgängligheten. **Nej-svaren ger en grund för definiering av nödvändiga utvecklingsobjekt.** Vid behov lönar det sig också att överväga att skaffa utomstående konsultationshjälp.

Mer information och anvisningar finns i publikationer som producerats inom projektet Disko – digitalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana:

- Tillgänglig innehållsproduktion för en kundorienterad webbplats, öppen webbutbildning (<https://digicampus.fi/?lang=sv>)
- Kognitiv tillgänglighet i digitala tjänster (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-561-0>)
- Anvisningskort för webbinnehållets tillgänglighet (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-663-1>)

# Tips för närmare undersökning av tillgängligheten

Det finns flera olika verktyg för att granska WCAG-kriterierna för webbplatsens tillgänglighet. Flera öppet tillgängliga och kommersiella verktyg gör det möjligt att granska tillgängligheten. Det finns gott om verktyg, men tolkningen av resultaten kräver ofta tekniskt kunnande.

The World Wide Web Consortium (W3C), organisationen som utvecklar standarder för webben, listar på sin webbplats över 160 verktyg för tillgänglighetstestning.

(<https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>)

Ett av de mest använda verktygen är WAVE:s verktyg för utvärdering av tillgängligheten. (<https://wave.webaim.org/>)

En omfattande granskning av tillgängligheten kräver samarbete mellan webbplatsens tekniska genomförare och innehållsproducenten. Beroende på situationen kan samma person ha båda uppgifterna. Den tekniska utvecklaren ansvarar i allmänhet för att webbplatsens tekniska WCAG-kriterier följs och granskas i fråga om webbplatsens funktion så att kraven i lagen uppfylls. Innehållsproducenten ansvarar i allmänhet för att tjänstens innehåll är skrivet på lättläst språk och är tillgängligt för alla. Det är viktigt att komma ihåg att allt digitalt innehåll på webbplatsen (Video, Audio, bilagor) också ska vara tillgängligt.

Tjänstens ägare ska överväga vilka åtgärder som behövs för att utveckla tillgängligheten. I flera situationer ger självutvärderingen tillräckliga utgångspunkter för att identifiera utvecklingsobjekten och planera korrigerande åtgärder. Om den egna kompetensen inte räcker till lönar det sig att söka hjälp hos experter inom branschen.

# Självutvärdering av tjänsternas upptäckthet, dvs. synligheten i sökmotorer

Webbplatsen är ett uttryck för företagets eller organisationens digitala tjänster och en router till andra digitala tjänster.

Det är viktigt att webbplatserna hittas snabbt och lätt så att användarna enkelt får den information de behöver. Om kunden inte hittar företagets webbtjänster hittar hen konkurrenternas webbplatser. Därför är de digitala tjänsternas upptäckthet en central faktor för att företagets verksamhet ska vara framgångsrikt.

Att hitta en digital tjänst grundar sig ofta på sökfunktionen i webbläsarna. Man skriver ett sökord eller en mening i webbläsarens sökfält och sökmotorerna söker fram de lämpligaste resultaten. Att redigera tjänstens innehåll och struktur till sökmotorvänligt kallas sökmotoroptimering (SEO - search engine optimization).

Att förstå sökmotorernas funktion hjälper till att förverkliga webbplatsens innehåll så att tjänsten placeras högre i sökresultaten. Med hjälp av följande frågor kan du bedöma på vilken nivå din webbplats ligger i fråga om praxis som ökar synligheten i sökmotorer.

Nyckelorden är de viktigaste med tanke på sökmotorernas funktion. Med nyckelord avses ord som skrivs i sökmotorn och med hjälp av vilka man söker information. För att förbättra tillgängligheten är det viktigt att dessa definieras och framträder på webbplatsen.

# Självvärdering av synligheten i sökmotorer

Vägledande frågor	Tips som stöd för utvärderingen.	Ja	Nej
Använder webbplatsen nyckelord som styr från sökmotorerna till webbplatsen?	Nyckelord, det vill säga sökord, är kärnan när man utför sökmotoroptimering. Med nyckelord avses ord som skrivs i sökmotorn och med hjälp av vilka man söker information.		
Är webbplatsens rubrik sökmotorvänlig?	Det är bra om webbplatsens rubrik är cirka 50 tecken lång och innehåller centrala nyckelord. Nyckelordet i rubriken skapar ett sökresultat direkt till länkens webbplats.		
Är rubrikerna beskrivande?	Webbplatsens namn och rubriker ska vara så beskrivande som möjligt och berätta exakt vad det är fråga om. Rubrikerna ska göras med rubrikverktyget.		
Är textmotsvarigheterna till bilder och videor i skick?	Sökmotorerna uppskattar bilder, men kan inte läsa dem. Bildtexten och bildernas alt-texter beskriver bildernas innehåll för sökmotorn. Alt-texten får vara högst 125 tecken lång.		
Är texten på webbplatsen unik?	Texten på webbplatsen ska vara ursprunglig, träffande och intressant – Om man t.ex. använder produktbeskrivningar eller bruksanvisningar från en samarbetspartner, stöter sökmotorn på samma text på flera sidor och värdesätter den inte särskilt högt.		
Uppdateras innehållet på webbplatsen aktivt?	Sökmotorn gynnar webbplatser där sidornas innehåll och länkar uppdateras aktivt. Innehåll och länkar som uppdateras sällan släpper webbplatsen nedåt i sökresultaten.		
Är innehållet på webbplatsen mångsidigt?	Webbplatsen ska ha tillräckligt med mångsidigt innehåll. Intressant material är texter, bilder, videor, bloggar och länkar		
Upprätthålls länkarna aktivt?	Det lönar sig att lägga till interna länkar till äldre sidor alltid när man uppdaterar ny text. Dåliga länkar bör raderas.		
Finns det externa länkar till webbplatsen?	Sökmotorerna uppskattar särskilt mycket externa länkar, det vill säga länkar från andra webbplatser. Det innebär att en annan användare har uppskattat sidans innehåll och delat det med andra.		
Är webbplatsens tekniska struktur i skick?	Webbplatser vars tekniska struktur är i skick och som snabbt svarar på begäranden är populära bland sökmotorer.		

# Sammanfattning av självutvärderingen av synligheten i sökmotorer

Räkna ihop antalet svar: Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_

## När antalet ja-svar är 9 eller fler

Din webbtjänst är på en bra nivå i fråga om sökmotoroptimering.



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och bedöma utvecklingsbehovet för dessa punkter.

## När antalet ja-svar är 6–8 i webbtjänsten finns det utrymme för utveckling vad gäller sökmotoroptimering



I en sådan situation är det bra att granska de frågor som har fått ett nej-svar och välja utvecklingsobjekten bland dem.

## När antalet ja-svar är under 6 har webbplatsen betydande brister i sökmotoroptimeringen.



För att utveckla tjänsten är det bra att göra upp en plan som stegvis förbättrar synligheten i sökmotorer. **Nej-svaren ger en grund för definiering av nödvändiga utvecklingsobjekt.** Vid behov lönar det sig också att överväga att skaffa utomstående konsultationshjälp.

Mer information och anvisningar finns i publikationer som producerats inom projektet Disko – digitaalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana:

- Tillgänglig innehållsproduktion för en kundorienterad webbplats, öppen webbutbildning (<https://digicampus.fi/?lang=sv>)
- Tipskort för företagare om digital formgivning (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-678-5>)
- Anvisningskort för webbinnehållets tillgänglighet (på finska) (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-663-1>)



Vanda 9.6.2023

Författare: Matti Oosi  
Yrkeshögskolan Laurea

Fotografier: Shutterstock, Canva  
ISBN: 978-951-799-688-4  
Copyright: upphovsman CC BY-NC-SA 4.0., exkl. fotografier.

Denna guide har producerats som en del av projektet Disko – digitalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana. Projektet har varit verksamt 1.9.2021–30.8.2023 och finansierades som en del av Europeiska unionens åtgärder som förvekligades på grund av COVID-19-pandemin.

Projektet genomfördes av yrkeshögskolan Laurea tillsammans med yrkeshögskolan Haaga-Helia. Projektet var verksamt i Nylands område.

**DiSKO** 



**Hävkraft  
från EU**  
2014–2020



**LAU  
REA**

  
Haaga-Helia