

Beteckning: _____



Institutionen för matematik, natur- och datavetenskap

Förbättring av Hofors kommuns hemsida: Socialtjänsten

Adelin Nzomwita
Juni 2010

Examensarbete, 15 högskolepoäng, B
Datavetenskap

Internetteknologi programmet
Handledare: Carina Petterson
Examinator: Göran Sundberg

Förbättring av Hofors kommuns hemsida: Socialtjänsten

av

Adelin Nzomwita

Institutionen för matematik, natur- och datavetenskap
Högskolan i Gävle

S-801 76 Gävle, Sweden

Email:

nit08ana@student.hig.se

Abstrakt

Hofors kommun har idag en dynamisk hemsida som tillhandahåller alla tjänster som ingår i kommunens verksamheter och som är uppdelade på tre olika nämnder. Syftet med det här projektet var att förbättra den del av hemsidan som rör socialnämndens förvaltning för att skapa en mer användbar hemsida.

Genom socialförvaltningens önskemål, med hjälp av användartester samt utifrån tillgänglighetsperspektiv har sidans innehåll utformats på ett sätt som sätter fokus på användare med syfte att öka användningen av hemsidan.

Allt arbete har gjorts med hjälp av SiteVision som är ett administrationsverktyg (CMS: Content Management System) som kommunen använder för alla webbsystem i kommunen. Resultatet blev lyckat.

Nyckelord: CMS, tillgänglighet, användbarhet, webbdesign, hemsida

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	1
2 Förutsättningar och programvara	1
2.1 Om SiteVision	1
3 Planering och genomförande	2
3.1 Tidsplanering	2
3.2 Genomförande	3
3.2.1 Den gamla hemsidans utseende	3
3.2.2 Utveckling	4
3.2.3 Exempel på resultat	5
3.2.4 Test av produkt	6
3.2.5 Resultat av användartest	6
3.2.6 Åtgärder	7
4 Diskussion	7
5 Slutsatser	8
6 Referenser	9
Bilaga 1: Tidsplanering	10
Bilaga 2: Kravspecifikationen	11
Bilaga 3: Testscenarier	12
Bilaga 4: Resultat av användartest	13

1. Inledning

1. 1. Bakgrund

Hofors är en liten kommun i Gävleborgs län med ungefär 10 000 invånare, där kommunens hemsida är en avgörande länk mellan befolkningen och kommunen.

Socialnämnden hade fått många klagomål från olika användare som hade svårt att använda hemsidan. Socialförvaltningen i Hofors kommun ansåg att kommunens hemsida hade en låg användbarhet. Vissa anställda inom socialtjänsten har dessutom upplevt att deras del av Hofors kommuns hemsida inte var tilltalande för allmänheten som besökte sidan och ville ha ändamålsenlig information.

Man upplevde att kommunen inte uppfyller sin plikt att informera befolkningen om sina rättigheter och den hjälp som man kan få genom socialtjänsten. Detta arbete inleddes i syfte att lösa problemet under en period av tio veckor.

1. 2. Syfte

Syfte med det här arbetet är att ge bättre service till boende i kommunen genom att göra hemsidan mer användarvänlig så att man hittar den information som man behöver på ett enkelt och tillfredställande sätt. Socialförvaltarna vill se som ett resultat att användningen av hemsidan ökar.

2. Förutsättningar och programvara

Ett färdigt webbsystem fanns redan på kommunen (gjort i SiteVision) och detta har jag haft nytta av under hela arbetet. Vid senare fas av arbetet visades sig att vissa bilder inte gick att redigera med SiteVision och då behövdes Photoshop.

Kommunen hade beställt en fotograf just för det här arbetet och jag fick en mapp med ca 1500 bilder. Bilderna som skulle ligga på motsvarande sidor var anvisad till mig av socialchefen. De anpassades till de storlekar som SiteVision tillhandahåller innan de lades in på hemsidan.

2. 1. Om SiteVision

Hofors kommuns hemsida är byggd i SiteVision som är ett administrationsverktyg (CMS: Content Management System) som gör det enkelt och snabbt att uppdatera hemsidan.

CMS (på svenska: webbpubliceringssystem) är ett innehållshanteringssystem som gör det enkelt att utveckla eller att uppdatera en webbplats. Sidorna och deras innehåll skapas med hjälp av ett webbgränssnitt istället för att använda HTML eller dylikt.

CMS sköter alltså om den tekniska hanteringen av sidorna och deras innehåll och tar hand om dem avancerade funktioner som skulle innebära mycket kodningsarbete.[1]

SiteVision är ett system med stark behörighetsverifiering som ger möjlighet att skydda hemsidan mot obehörig åtkomst när det gäller förändringar.

Med SiteVision sker allt arbete i webbläsaren och den skall fungera i alla webbläsare och från vilken internetuppkopplad dator som helst.

Enligt svenska och internationella direktiv måste offentliga hemsidor tillhandahålla hjälpmedel för funktionshindrade, detta stöder SiteVision. För mer information om SiteVision kan man läsa på SiteVision hemsida.[2]

3. Planering och genomförande

3. 1. Tidsplanering

Det första som gjordes var att träffa socialchefen i Hofors kommun där vi diskuterade vad själva problemet med hemsidan var, om vad som ska åtgärdas och hur vi skulle träffas under hela arbetsgången.

Ytterligare möten hade jag med olika enhetschefer som berättade för mig om deras områdes organisation, presenterade mig deras medarbetare samt överlämnade olika material som jag skulle använda. Mötena gjordes i enlighet med tidsplaneringen (se bilaga 1).

Avstämningsmöten tog vi löpande i samband med hur långt jag hade kommit i arbetet. Den 12 maj 2010 hade vi satt som mål för en färdig hemsida som skulle ersätta den befintliga. Jag skulle också presentera den för alla enhetschefer som jobbar inom socialtjänsten före en eventuell publicering.

3. 2. Genomförande

3. 2. 1. Den gamla hemsidans utseende

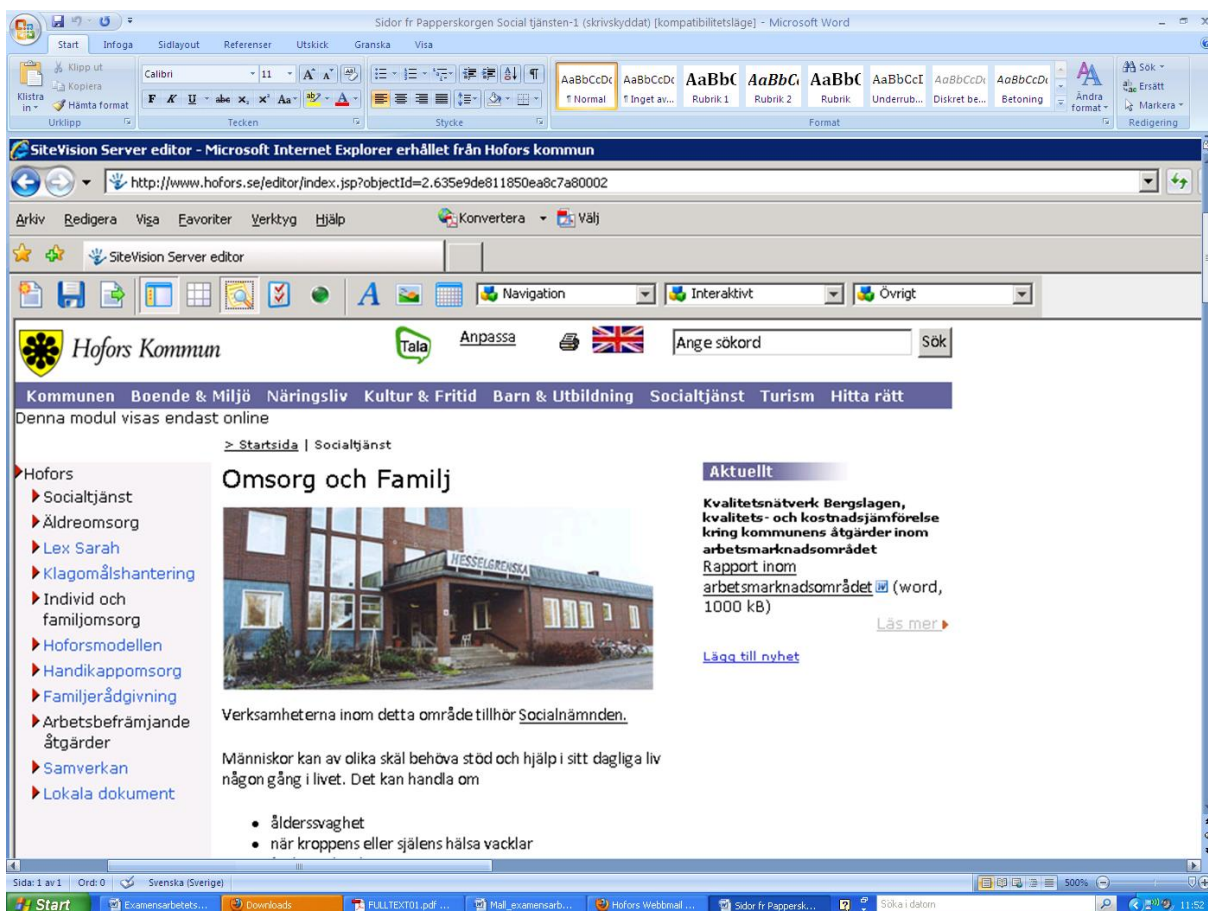


Fig. 1: Första sida av den gamla hemsidan

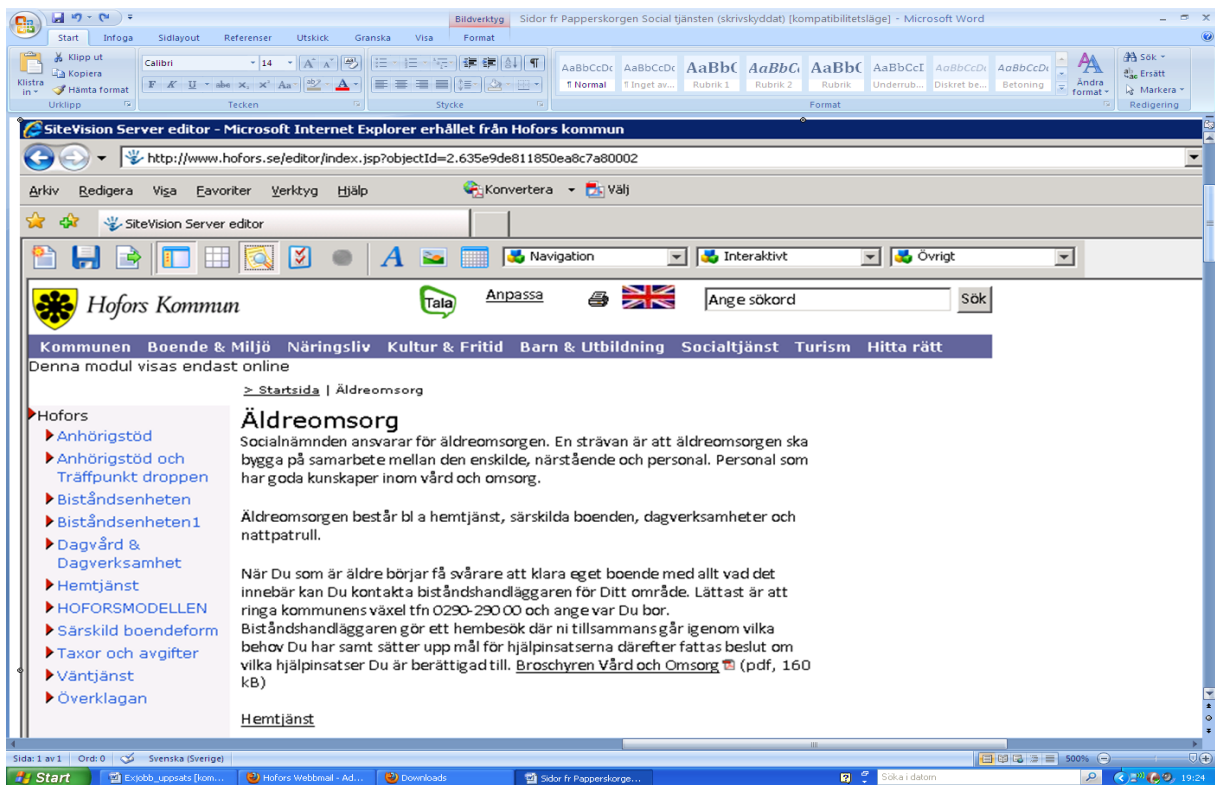


Fig. 2: Sidan för äldreomsorgen på den gamla hemsidan

3. 2. 2. Utveckling

Efter att ha färdigställt kravspecifikationen (se bilaga 2) och material påbörjade jag arbetet.

Enligt överenskommelse mellan hemsidans ansvariga, ska alla sidor på kommunens hemsida se likadana ut (samma färger, teckensnitt och samma mallar). Så den övergripande designen tog alltså inte så mycket plats i det här arbetet. Min uppgift var att göra om sidornas innehåll och ordna texter och bilder så att det blir lättare för allmänhet att läsa och hitta information så att hemsidan blir tilltalande.

Jag har skapat 72 nya sidor och lagt in nya texter och bilder i enlighet med kravspecifikationen. Socialchefen har valt bilder till sidor som de skulle höra till och jag har placerat dem med hänsyn till textinnehåll så att man förstår sammanhanget i den man läser och länkarna till olika blanketter har jag designat på ett tydligt sätt med blå färg.

Vissa bilder gick inte att redigera med SiteVision. Då användes Photoshop.

Socialchefen hade önskat en helt annan design på hemsidan som skulle innebära att skapa egna mallar för socialtjänstens del. Det är möjligt att göra det i SiteVision men detta skulle vara emot designreglerna om hemsidans förvaltning som kommunen har.

4. 2. 3. Exempel på slutresultat

The screenshot shows a web browser window displaying the homepage of Hofors Kommun's Socialnämnd. The browser is Mozilla Firefox, and the page is titled "Socialnämnd". The page content includes a navigation menu, a search bar, and a list of services. Two members of the Socialnämnd are featured: Diana Blomgren, Socialnämndens ordförande, and Jan Bornestig, Socialchef. The page is displayed in a Microsoft Word window titled "Examensarbetets rapport - Microsoft Word".

Hofors Kommun


Kommunen Boende & Miljö Näringsliv Kultur & Fritid Barn & Utbildning Socialtjänst Turism Hitta rätt

Denna modul visar endast online

> Startside | Socialtjänst

Socialnämnd

Socialnämnden ansvarar för Individ-och Familjeomsorg, Äldreomsorg, Omsorg om de Funktionshindrade, Psykiatri samt Centrum För Arbeta. Detta motsvarar hälften av Kommunens verksamhet, både i ekonomiskt och personellt avseende. Det finns ett antal lagstiftningar som i mångt och mycket styr socialnämndens ansvarsområden som exempelvis socialtjänstlagen (SoL), Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS), Hälso- och Sjukvårdslagen (HstL).

 Diana Blomgren
Socialnämndens ordförande
diana.blomgren@hofors.se
Tel: 070-4141313


 Jan Bornestig
Socialchef
jan.bornestig@hofors.se
Tel: 070-5741626

Fig. 3: Första sida av den nya hemsidan

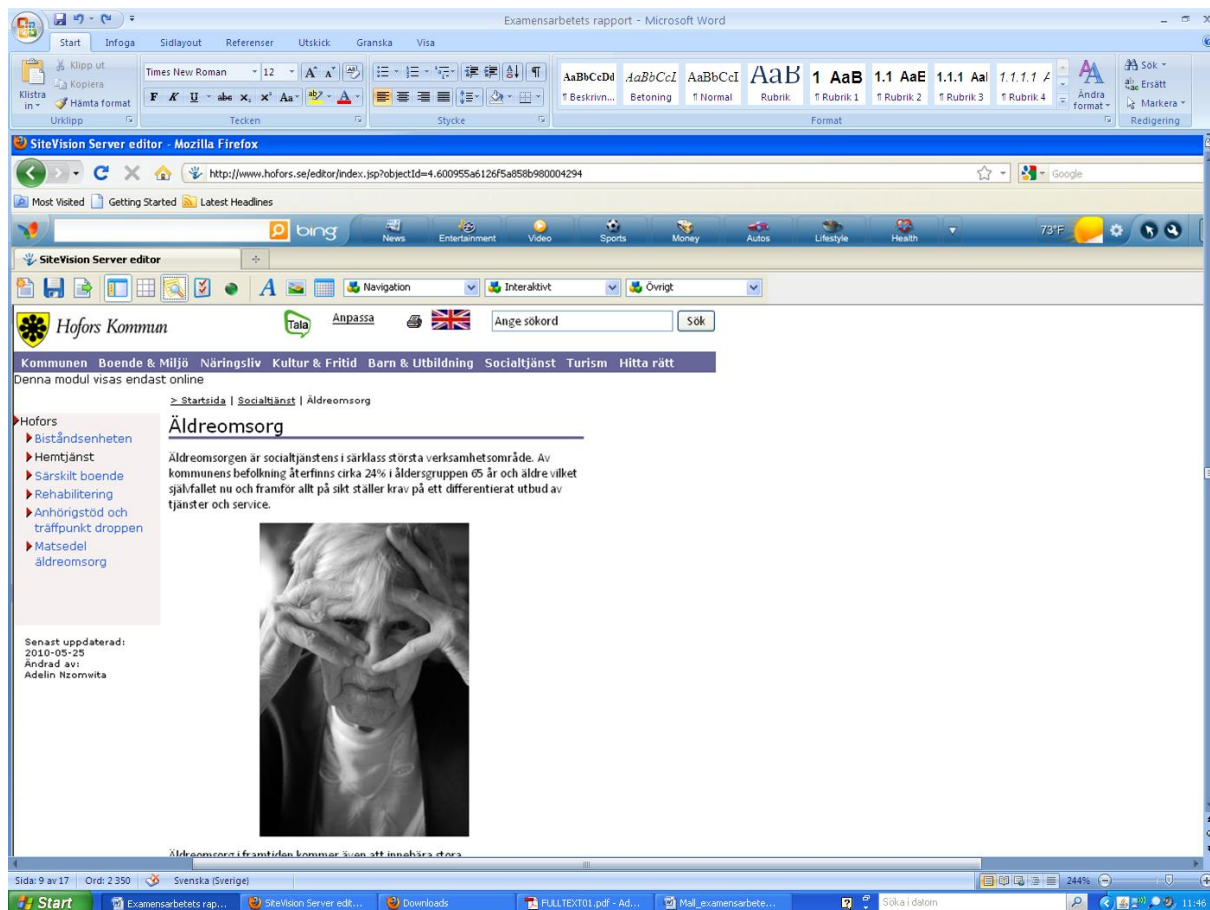


Fig. 4: Sidan för äldreomsorgen på den nya hemsidan

3. 2. 4. Test av produkten

Offentliga hemsidor skall fungera även om användare inte har så mycket förkunskap om dem. Därför körde jag den så kallad *walk-up-and-use* test. Det är alltså en typ av test där användare själv definierar uppgifter och genomför dem och där utvecklarens roll är att uppmuntra användare att tänka högt, att ställa frågor och ha en dialog under testmomentet.[3]. Jag tog fram några realistiska uppgifter som varje användare skulle genomföra. 5 scenarier hade tagits fram (Se bilaga 3).

3. 2. 5. Resultat av användartest

Jag bjöd in 5 personer med olika bakgrund:

- En lärare: Kvinna, 45 år
- En skolvaktmästare: Man 38 år
- En pensionär: kvinna 62 år
- En arbetslös: Man 25 år
- Ett butiksbiträde: kvinna 22 år.

Alla dessa användare genomförde uppgifterna snabbt och enkelt i dem flesta scenarier. För varje användare varade testen i ca 1 timma och 20 minuter (se bilaga 4). Hemsidan upplevdes tilltalande och användbar. Alla användare reagerade dock negativt angående att hitta blanketter.

Vid det 1:a scenariot (se bilaga 3) hade de flesta tänkt att det skulle finnas en speciell rubrik för barn med funktionsnedsättning och att det skulle finnas en ansökningsblankett. Det tog mycket tid (4-6

minuter) innan man insåg att man ska ta kontakt med LSS-enheten genom telefon om man behöver hjälp. Telefonnummer står på hemsidan.

Samma problem med blanketter uppstod vid det 3:e scenariot och det tog de flesta 3 till 4 minuter innan man hittade blanketter. Man behövde rulla ner sidan för att komma fram till länken som leder till ansökningsblanketten.

Alla användare tyckte att länkarna till blanketterna skulle synas snabbt genom att placera dem i början av hemsidan eller att märka dem med blå färg.

Ett annat problem är att vissa användare lätt hittade informationen om serveringstillstånd och andra hittade den inte alls. Att informationen ligger under ”Individ och familjeomsorg” i trädet var det svårt att begripa för vissa användare. De föreslog att det skulle vara bra att ha en egen sida under socialtjänsten som handlar bara om restauranger.

Vid det 4:e scenariot hade alla användare svårt att använda hemsidan. De skulle låtsas vara invandrare och inte kunna svenska. Först provade de öppna att några sidor för att komma fram till en plats där det kanske skulle stå text i ett annat språk.

Det visades att det var svårt att använda hemsidan om man inte kunde svenska och detta strider mot tillgängligheten, en egenskap som alla offentliga hemsidor skall ha. I varje fall gick det 3 till 4 minuter utan att man lyckades hitta den information användarna skulle leta efter och sedan började jag vägleda dem. De flesta gav upp ganska snabbt och tyckte att det inte skulle vara möjligt att använda hemsidan om inte man kunde svenska. De föreslog att skapa en egen sida för icke svensktalande. Detta hade Carina Pettersson, handledare till det här arbetet, föreslagit tidigare under en handledningsträff.

3. 2. 6. Åtgärder

Placeringen av blanketter har jag åtgärdat i enlighet med användarnas önskemål. En sida för engelsktalande har jag skapat som det hade önskats av flera användare och detta var socialchefen som är beställare till det här arbetet nöjd med.

5. Diskussion

Arbetet gick bra och jag anser att jag har lyckats med uppgifterna som jag skulle utföra. Användningstestet fungerade bra. Användarna var villiga att testa hemsidan och deras åsikter har påverkat dennes layout mycket.

För en *walk-up-and-use* test ska man egentligen låta användare definiera själv uppgifterna. Problemet blir att testen tar längre tid och att det blir svårt att dra generella slutsatser eftersom användare har valt olika uppgifter.

För att spara tid, valde jag att definiera uppgifterna och låta alla användare genomföra samma uppgifter. Det blev alltså en blandning av en *walk-up-and-use* test och en *strukturerat användningstest* [3].

6. Slutsatser

Jag har skapat 72 sidor i enlighet med kravspecifikation och justerat sidornas innehåll efter användningstesten. Hela arbetets resultat var lyckat och målen uppnåddes:

- En färdig hemsida publicerades den 12 maj 2010.
- Användning av hemsidan förväntas öka.
- Enligt användningstesten har användbarhet och tillgänglighet ökat

Kunden är nöjd och har fått positiva reflektioner från både medarbetare och allmänheten. Detta tyder på att användningen av hemsidan kommer att öka.

7. Referenser

- [1] "CMS", <http://sv.wikipedia.org/wiki/Inneh%C3%A5llshanteringssystem> (100527).
- [2] SiteVision, <http://www.sitevision.se/Om-SiteVision.html> (100527).
- [3] Ingrid Ottersten & Johan Berndtsson (2002), *Användbarhet i praktiken*, Danmark Narayana Press. .

Bilaga 1: Tidsplanering

Verksamhet	Genomförandetid
Besök av olika enheter som hör till "Individ- och familjeomsorgen" samt samling av textmaterial som hemsidan ska innehålla.	Vecka 14
Besök av olika enheter som hör till "Äldreomsorgen" och samling av textmaterial som hemsidan ska innehålla.	Vecka 15 – vecka 16
Besök av enheter som hör till "Centrum för arbete" och samling av textmaterial som hemsidan ska innehålla	Vecka 17
Besök av olika enheter som hör till "Omsorg om funktionshindrade" och samling av textmaterial som hemsida ska innehålla	Vecka 18
Övriga verksamheter ska ägnas tid åt vecka 19	Vecka 19
Skriftlig rapport och eventuella justeringar	Vecka 20 – vecka 22

Bilaga 2: Kravspecifikation för Hofors kommuns hemsida: Socialtjänstdelen

Beställare: Socialnämnden i Hofors kommun
Jan Bornestig
Socialchef

Socialtjänstens organisation

De största enheter inom socialtjänsten är:

- Nämnden
- Äldreomsorgen
- Omsorg om funktionshindrade
- Individ- och familjeomsorgen
- Centrum för arbete.
- Övriga verksamheter

Uppdrag

Uppdraget består av att i första hand skaffa textmaterial hos enhetschefer om deras respektive organisationer. Sedan skall sidorna skapas till varje verksamhet. Layout av texter och bilder skulle göras på det sättet så att hemsidan blir användarvänlig, tillgänglig och tilltalande. Hemsidans design skall göras med hjälp av SiteVision och följa reglerna för kommunens hemsidor.

Milstolpe

Den 12 maj 2010 skall arbetet presenteras som en färdig produkt som eventuellt kan publiceras.

Bilaga 3: Testscenarier

Till testen hade jag tagit fram 5 scenarier och i varje scenario ingick några uppgifter som användare skulle lösa.

Det 1:a scenariot

En förälder som har ett 10 årigt barn som är utvecklingsstörd.

Uppgifterna är:

- Vart på sidan kan du hitta information om personer med funktionsnedsättning?
- Ta reda på vilka insatser som ditt barn har rätt till.
- Hur kan du söka hjälp om de insatser ditt barn har rätt till?
- Gör en ansökan och ta reda på vart du ska skicka den till.

Det 2:a scenariot

Någon som har en far som är mycket gammal och har demens.

Fadern behöver äldreboende.

Uppgifterna är:

- Vilka typer av boende erbjuder Hofors kommun?
- Vilken boende passar din far?
- Vad tar din far med sig när han flyttar in i äldreboendet?
- Hur serveras mat i boendet? Lagas maten i boendets kök eller kommer den från ett annat kök utanför boendet.
- Gör en ansökan till den boende som passar din far.

Det 3:a scenariot

En gammal kvinna behöver hemtjänst.

Uppgifterna är:

- vilken service ingår i hemtjänsten?
- Hur söker jag hemtjänsten?
- Vart hittar jag ansökningsblankett?
- Gör en ansökan.

Det 4:a scenariot

En invandrare som inte kan så bra svenska. Han är sjuk och skulle leta efter hjälp med vård.

Uppgifterna (ska köras på engelska) är:

- Om du blir sjuk och behöver vård vart ska du vända dig till?
- Hitta information i ditt språk.
- Ta reda på hur du får en tolk vid ett ärende?

Det 5:a scenariot

En restaurang ägare som behöver serveringstillstånd.

Uppgifterna är:

- Hur hittar du informationer om serveringstillstånd?
- Hitta ansökningsblankett.
- Gör en ansökan och ta reda på vart de ska skickas till.

Bilaga 4: Resultat av användartest

Scenarios	Användare				
	En lärare Kvinna: 45 år	Skolvakt Man: 38 år	Pensionär Kvinna: 62 år	Arbetslös Man: 25 år	Butiksbiträde Man: 22 år
<p>1. En förälder som har ett Mentalförstört.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leta information Om funktionshinder - Insatser som barn har rätt till - Ansökan 	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 Minut
	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta
	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta
<p>2. En dement man som behöver ett äldreboende.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information om boende - Ansökan 	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut	Hittar på 1 minut
	Hittar på 3 minuter	Hittar på 3 minuter	Hittar på 2 minuter	Hittar på 3 minuter	Hittar på 3 minuter
<p>3. En gammal kvinna behöver Hemtjänst.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information om hemtjänst - Ansökan 	Hittar på 2 minuter	Hittar på 3 minuter	Hittar på 3minuter	Hittar på 2 minuter	Hittar på 2 minuter
	Hittar på 2 minuter	Hittar på 2 minuter	Hittar på 1 minut	Hittar på 2 minuter	Hittar på 1 minut
<p>4. En invandrare som inte kan Svenska är sjuk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vart ska du vända dig? - Information i ditt språk 	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Hittar på 5 minuter
	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Svårt att hitta	Hittar på 3 minuter
<p>5. En restaurang ägare behöver serveringstillstånd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information om Serveringstillstånd - Ansökan 	Hittar på 4 minuter	Hittar inte alls	Hittar på 3 minuter	Hittar på 5 minuter	Svårt att hitta
	Hittar på 2 minuter	Hittar inte alls	Hittar på 2 minuter	Hittar på 2 minuter	Svårt att hitta

