

DO IT NU

Innehåll, struktur och navigation
på ett sjukhus webbplats

Content, structure and navigation
at a hospital's website

C-uppsats i systemvetenskap, 10 p
2002-03-22

Författare: Christina Kajsjö
Helena Netz
Sandra Sjöberg
Handledare: Christian Östlund
Examinator: Kerstin Grundén

Förord

När vi i starten av vårt examensarbete hux flux var tvungna att byta handledare, fick vi höra att vi skulle skratta oss lyckliga eftersom han var en mycket bra och uppskattad handledare...

... och det har vi gjort också!

Ett stort tack till Christian Östlund för god handledning och kloka råd.

Vi vill också tacka Michael Malmborg och Tomas Stegberg på NU-sjukvården för ett intressant och givande uppdrag.

Slutligen vill vi också tacka alla dem som deltagit i våra intervjuer och enkäter.

Abstract

All over the world the use of Internet is growing and because of that authorities, organisations and companies get new possibilities to provide their information to the public. But websites providing vital information must be better organised and have legible content than other types of websites. A big problem is that many organisations today have websites lacking in content, structure and/or navigation. This essay will try to investigate which information a hospital should have at their website and how structure and navigation should be constructed. To find out what kind of information the citizens within a public health services area want, we performed several interviews and two different questionnaires. Furthermore we did a comparative study of 21 hospitals websites to examine their current content. The results show that most people in our study want a lot of information and an easy way to find it. We have worked out a proposition for the public health services based on our empirical and theoretical studies. Our study has been confined within a local public health services area, but we still believe that some parts can be generalised and that our study can be of interest to other hospitals that already have or plan a website.

Keywords: DO IT NU, hospital website, information, content, degree project

Sammanfattning

Allt fler människor runt om i världen får varje dag tillgång till Internet vilket innebär nya möjligheter för myndigheter, organisationer och företag att nå ut med sin information. Webbplatser vars främsta mål är att erbjuda information måste dock vara bättre organiserade och mer innehållsrika än andra typer av webbplatser. Ett problem är dock att många idag har webbplatser där innehållet är bristfälligt och/eller struktur och navigation är ogenomtänkt. Denna uppsats utreder vilken information som ett sjukhus bör ha på sin webbplats samt hur navigation och struktur bör vara uppbyggd. För att ta reda på vad invånarna inom NU-sjukvårdens upptagningsområde vill ha för information har vi genomfört intervjuer och två olika enkäter. Som en förstudie har en jämförande studie av 21 sjukhus webbplatser gjorts för att undersöka vilket innehåll de har på sina webbplatser. Enligt resultatet av våra undersökningar vill de flesta ha mycket information på NU-sjukvårdens webbplats och det ska vara enkelt att hitta den. Ett förslag till hur NU-sjukvården kan organisera sin webbplats har utarbetats utifrån de teoretiska och empiriska studier vi har genomfört. Vår studie är begränsad till NU-sjukvårdens upptagningsområde, men vi tror ändå att den till viss del är generaliserbar och att den kan vara av intresse för andra sjukhus som har eller planerar en webbplats.

Sökord: DO IT NU, sjukhus webbplats, information, innehåll, examensarbete, uppsats

Innehållsförteckning

1	INLEDNING.....	1
	BAKGRUND	2
	PROBLEMFÖRMULERING OCH SYFTE	2
	AVGRÄNSNINGAR	3
	DISPOSITION	3
2	METOD.....	3
	JÄMFÖRANDE STUDIE	4
	INTERVJUER I KOMBINATION MED BESÖK AV WEBBPLATSER.....	4
	ENKÄTER	5
	METODKRITIK.....	6
	RELIABILITET, VALIDITET OCH ALTERNATIVA METODVAL.....	7
3	TEORI.....	8
	INFORMATIONSAKITEKTUR	8
	NAVIGATION	11
	TILLGÄNGLIGHET FÖR ANVÄNDARE MED FUNKTIONSHINDER	13
4	RESULTAT	14
	RESULTAT AV JÄMFÖRANDE STUDIE I %	14
	RESULTAT AV ENKÄT TILL ”ALLMÄNHETEN” I %.....	15
	RESULTAT AV ENKÄT TILL ”ARBETSSÖKANDE” I %	16
5	ANALYS	16
	ANALYS AV JÄMFÖRANDE STUDIE.....	16
	ANALYS AV INTERVJUER KOMBINERAT MED WEBBPLATSBESÖK	17
	ANALYS AV ENKÄTER TILL NUVARANDE VÅRDTAGARE OCH INTRESSERAD ALLMÄNHET.....	21
	ANALYS AV ENKÄTER TILL ARBETSSÖKANDE	21
6	DISKUSSION	22
	EMPIRISKA STUDIER.....	22
	NAVIGATIONEN PÅ DE JÄMFÖRDA WEBBPLATSERNA.....	23
	STRUKTUR OCH ORGANISATION AV INNEHÅLL	25
	FRAMTIDA FORSKNING.....	26
7	FÖRSLAG TILL INNEHÅLL & STRUKTUR PÅ NU-SJUKVÅRDENS WEBBPLATS..	27
8	SLUTSATS	28
9	REFERENSER.....	29
	BILAGA 1	
	BILAGA 2	
	BILAGA 3	
	BILAGA 4	
	BILAGA 5	

1 Inledning

Den allt ökande användningen av IKT (information- och kommunikationsteknologi) har medfört att många letar efter information på Internet. Idag använder ca 68 % av Sveriges befolkning i åldern 16 – 64 år Internet till att bl.a. söka information, skicka/ta emot e-post och utföra bankärenden (SCB, 2001). Det finns mer information tillgänglig för oss än de flesta av oss någonsin kommer att ha nytta av. Ett enda nummer av New York Times innehåller t.ex. mer information än vad en genomsnittsperson på 1600-talet fick under hela sin livstid (Wurman, 2000). Men trots att vi drunknar i information är det inte säkert att vi hittar de svar vi vill ha (Fleming, 1998).

Internet är enormt stort och det finns inget uppenbart behov av ännu en webbplats. För att motivera sin existens måste man dels ha en intressant blandning av innehåll, dels paketera detta på ett bra sätt. Hittills har kontakter med kunder skötts via personliga besök, telefon och/eller brev och människor kommer att fortsätta att använda dessa kommunikationssätt till dess att webben erbjuder dem något mer. (Nutek, 1999:2) Användare är vanligen inte bekanta med tjänsternas specifika innehåll och man måste därför utforma webbplatsen för novisen, sällananvändaren (Svenska kommunförbundet, 2000). Människor som använder webbplatser av nyttokaraktär (dit alla myndigheter och de flesta företags webbplatser hör) surfar inte planlöst. De försöker hitta information, ofta under tidspress. För att hjälpa dem bör man organisera informationen på ett sätt som avspeglar användarnas sätt att tänka, inte organisationens struktur. (Nutek, 1999:2) Webbplatser vars huvudsyfte är att erbjuda information står inför hård press när det gäller navigationsdesign. De måste vara snabbare, tydligare, bättre organiserade, bättre uppdaterade och mer innehållsrika än andra typer av webbplatser. (Fleming, 1998)

Informationstekniken ska användas för att öka effektiviteten och kvaliteten i offentlig verksamhet men också för att förbättra servicen till medborgare och företag (Justitiedepartementet, 2000). Idag arbetar landets myndigheter med att göra sin information och service tillgänglig dygnet runt via Internet (Näringsdepartementet, 2002). När det gäller hälso- och sjukvården säger regeringen i sin proposition ”Ett informationssamhälle för alla” (prop. 1999/2000:86) att den bör förnyas med hjälp av IT-stöd och att tillgången till information är en avgörande förutsättning för patientens möjligheter att utöva självbestämmande i vården. (Näringsdepartementet, 2000) Läkare och vårdpersonal har begränsat med tid och resurser att förmedla information och patienters behov av information kan ibland tyckas vara omätligt. Det blir allt vanligare att försöka utveckla olika former för datorstöd patientinformation för att effektivare lösa de praktiska informationsproblemen. (Forsgren & Lindblom, 1996)

När vi letat efter tidigare forskning om sjukhus webbplatser har vi inte kunnat hitta några studier på just detta område. Vi har sökt på biblioteket och i olika sökmotorer på Internet under sökorden sjukhus, hemsida, webbsida, webbplats, innehåll, information, forskning, uppsats och Internet i diverse olika kombinationer. Vi har även sökt på engelska sidor under sökorden hospital, website, reseach ,content,

information och homesite utan att hitta något. Det kan därför vara av intresse att göra en undersökning inom detta område.

Bakgrund

I början av vår studie gjorde vi en jämförande undersökning av ett antal sjukhus webbplatser. Det var förvånansvärt att många av sjukhusen, som ändå är stora organisationer, hade så skiftande informationsinnehåll och i vårt tycke dålig kvalitet på sina webbplatser.

NU¹-sjukvården i Nordvästra Götaland består av fem sjukhus och har ett upptagningsområde där ca 280 000 människor ingår. De olika sjukhusen är lokaliserade i Trollhättan, Uddevalla, Lysekil, Strömstad och Bäckeфорs och har sammanlagt ca 5200 anställda (NU-sjukvården, 2002). Det kan tyckas självklart att en så stor organisation som NU-sjukvården, som täcker ett så stort område, borde ha en informativ och funktionell webbplats. Men i dagsläget har man endast en statisk webbplats med några få bilder, adress och telefonnummer. NU-sjukvården är dock medveten om allmänhetens informationsbehov och planerar att inom en snar framtid utveckla en mer informativ webbplats. NU-sjukvårdens syfte med webbplatsen att den skall tjäna som informationskälla för sjukvårdsområdets invånare och att där skall finnas information om NU-sjukvården som är relevant för besökaren. På webbplatsen kommer man att vända sig till fyra olika huvudmålgrupper:

- nuvarande och framtida vårdtagare²
- arbetssökanden
- intresserad allmänhet
- media

De olika gruppernas informationsbehov skiljer sig väsentligt åt. De nuvarande vårdtagarna vet ofta vilken information de letar efter, till skillnad från de framtida vårdtagarna som inte vet vilken diagnos de kommer att få. (NU-sjukvården, 2002) De arbetssökande och media är ute efter helt annan information som t.ex. lediga jobb på sjukhusen och pressreleaser.

Trots att detta arbete är gjort på uppdrag av NU-sjukvården tror vi att det kan vara av visst intresse även för andra sjukhus som har eller planerar en webbplats.

Problemformulering och syfte

Det är viktigt att man tillgodoser alla målgruppers intressen när man utformar den nya webbplatsen. Problemet är att man inom NU-sjukvården inte vet vilken information som besökarna av webbplatsen vill ha och hur de vill hitta den. Vi har därför fått i uppdrag att undersöka detta, vilket har lett fram till följande huvudfråga:

¹ N står för Norra Älvsborgs Länssjukhus (NÄL), medan U står för Uddevalla sjukhus.

² **nuvarande vårdtagare** = man har fått diagnos och går på behandling
framtida vårdtagare = man misstänker att man har en sjukdom/åkomma och vill komma i kontakt med en vårdinrättning

Vilken information bör ett sjukhus, av NU-sjukvårdens karaktär, ha på sin webbplats och hur bör struktur och navigation vara uppbyggd?

För lättare kunna svara på huvudfrågan ställde vi oss först följande delfrågor:

- Vilken information vill nuvarande vårdtagare och intresserad allmänhet ha?
- Vilken information vill arbetssökande ha?
- Vilken information finns på andra sjukhus webbplatser och hur är de uppbyggda?

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur struktur och navigation bör vara uppbyggd samt vilken information som bör finnas på ett sjukhus webbplats.

Avgränsningar

Vi har gjort en del avgränsningar i vårt arbete som innebär att vi endast kommer att undersöka nuvarande vårdtagare, intresserad allmänhet och arbetssökande. Undersökningen kommer alltså inte att omfatta framtida vårdtagare, då denna grupp är svår att nå, samt media pga. den begränsade tid vi har för arbetet. Vi avgränsar oss vidare ifrån all grafisk utformning samt realisering av webbplatsen. Vi kommer inte heller att gå in på domäntillhörighet och hur webbplatsen ska kunna sökas på Internet eftersom det inte är relevant för vår problemställning. I den jämförande undersökningen av andra sjukhus webbplatser har vi endast undersökt sjukhus i Sverige. Vi bedömde att det skulle vara mycket svårare att jämföra om vi även skulle inkluderat utländska webbplatser i undersökningen.

Disposition

Uppsatsens disposition ser ut på följande sätt. I kapitel 2 beskriver vi de metoder vi använt i våra undersökningar. Kapitel 3 tar upp de teorier som är intressanta för vårt arbete. I kapitel 4 presenteras det resultat vi kommit fram till i våra undersökningar och i kapitel 5 analyserar vi det. I kapitel 6 diskuterar vi resultatet och ger synpunkter på detta. I kapitel 7 presenterar vi ett förslag på innehåll och struktur för NU-sjukvårdens webbplats och i kapitel 8 redogör vi avslutningsvis för våra slutsatser av det arbete vi genomfört.

2 Metod

Metod är ett redskap, ett sätt att lösa problem och komma fram till ny kunskap. Det finns två olika metodiska angreppssätt inom samhällsvetenskapen, kvantitativa och kvalitativa metoder. Den viktigaste skillnaden mellan dessa är att kvantitativa metoder omvandlar informationen till siffror och mängder som kan analyseras som sådana medan man i de kvalitativa metoderna försöker tolka informationen och dra slutsatser utifrån detta. Man kan använda både kvalitativa och kvantitativa metoder i en och samma undersökning, de har alla sina starka och svaga sidor. Var man lägger tonvikten beror på vilket syfte man har med undersökningen och vilka forskningsfrågor som ställs. (Holme & Solvang, 1997; Kvale, 1997)

Vi inledde vårt arbete med att läsa in oss på delar av den publicerade forskningen inom områdena navigation, informationsarkitektur och forskningsmetodik. Vi har sökt information i både facklitteratur och elektroniska källor på Internet. Det är alltid viktigt att man är kritisk till det källmaterial man använder och eftersom det är så lätt att publicera material på Internet måste man granska dessa källor extra noga. I de fall det har förekommit tveksamheter har vi därför kontaktat källan för att få mer information. I den empiriska delen av studien har vi använt oss av både kvalitativa och kvantitativa metoder. Studien omfattar en jämförande undersökning av olika sjukhus webbplatser, intervjuer som kombinerades med besök på tre av oss utvalda webbplatser samt två olika enkätundersökningar.

Jämförande studie

Vi hade två syften med vår jämförande studie. Det ena var att få en uppfattning om vilken innehåll som svenska sjukhus har på sina webbplatser. Det andra var att se hur navigationen var uppbyggd på de undersökta sjukhusens webbplatser. Vi utgick från Lanstingsförbundets karta, över Sveriges 21 landsting³, som finns på Internet. Ett systematiskt urval gjordes genom att lotta fram ett sjukhus från varje landsting. Om det framlottade sjukhuset endast hade en bild och adress på sin webbplats, så lottades ett nytt fram. I de fall då sjukhusets webbplats låg i landstingets ram, har vi valt att även räkna den informationen som sjukhusets. Vid det första besöket på sjukhusens webbplatser listades alla rubriker och underrubriker. Ett problem var att sjukhusen använder olika rubriker till ungefär samma information. För att minimera risken att missa något pga. den skilda rubriksättningen utarbetade vi en mall där vi listade vilka rubriker ett speciellt innehåll kan ha. Till exempel jämställde vi rubrikerna ”aktuellt”, ”nyheter” och ”senaste nytt” vilka alla hade samma innehåll på de olika webbplatserna. Vid en andra granskning gick vi igenom innehållet igen för att med hjälp av mallen kunna få ett mer jämförbart material. Utifrån detta gjorde vi en sammanställning över hur frekvent de olika rubrikerna förekom (se bilaga 1). Under den andra granskningen gick vi också igenom navigationen, enligt den mall vi utarbetat för detta.

Intervjuer i kombination med besök av webbplatser

För att försöka få nya förslag på vad NU-sjukvårdens webbplats kan innehålla och dessutom få åsikter om rubriksättning och navigation genomfördes intervjuer som kombinerades med att tre sjukhus webbplatser besöktes. De webbplatser som vi valde ut var de som i vår jämförande undersökning visade sig innehålla mest information och som dessutom hade mycket olika struktur och navigation. De personer som medverkade i vår undersökning kom från fyra olika grupper och alla deltagarna, utom patientföreningarna, valdes ut därför att de hade tillgång till Internet.

Sammanlagt gjorde vi 28 intervjuer där alla utom två, som inte hade tillgång till Internet, kombinerades med webbplatsbesök. Samtliga intervjuer genomfördes i Uddevalla. Våra första intervjuer genomfördes på IT-studion (center för bl.a. arbetslösa), där det var sex personer som hade möjlighet och var intresserade av att

³ Det finns 18 landsting, 2 regioner och en kommun som ansvarar för sjukvården i Sverige. Men vi kommer fortsättningsvis att referera till dem alla som landsting.

vara med i undersökningen. Vi hade ingen möjlighet att påverka urvalskriterierna, utan det gjordes av en handledare där. Med hjälp av en kontaktperson på kommunen tillfrågades sedan 58 kommunanställda om de var intresserade att ställa upp på vår intervju varav tio svarade att de ville medverka. Vi försökte kontakta samtliga patientorganisationer⁴ som finns registrerade under HSO (Handikappförbundens samarbetsorgan) i Uddevalla, men lyckades bara komma i kontakt med sju av dem. En av dessa hade inte möjlighet att medverka under den tid vi avsatt för intervjuerna och föll därför bort. Den sista gruppen som intervjuades var personal på HTU, de lottades fram genom den personalförteckning som finns publicerad på högskolans webbplats. Av praktiska skäl ingick endast personal från Uddevalla i urvalsgruppen. Vi frågade via e-post sex personer ur personalen om de var intresserade att ställa upp varav tre direkt svarade att de var intresserade av att delta, två att de inte tillhörde NU-sjukvårdens upptagningsområde och den sjätte personen svarade inte alls. Vi fortsatte att lotta fram nya namn till dess att sex personer hade svarat att de ville delta. Sammanlagt tillfrågades 17 personer ur personalen på skolan och av de elva som inte medverkade föll fem personer bort pga. de bor utanför NU-sjukvårdens upptagningsområde, övriga svarade inte alls.

Intervjuerna inleddes med några korta frågor och därefter fick de intervjuade besöka de tre utvalda webbplatserna. Deltagarnas datavanor var väldigt skiftade, allt från nybörjare till mycket vana användare. Under webbplatsbesöken bad vi dem prata högt om navigation, rubriker och innehåll, men eftersom det de flesta hade svårt för detta, ställde vi också en del frågor. Vårt tillvägagångssätt stämmer till stor del överens med Flemings (1998) teorier om hur ett användartest kan gå till, t.ex. frågade vi vilken information de ville hitta, på vilket sätt de ville hitta till den och hur de upplevde navigationen på webbplatserna. Alla som deltog i dessa intervjuer fick efteråt fylla i den enkät (se bilaga 2) som riktade sig till nuvarande vårdtagare och intresserad allmänhet⁵.

Enkäter

För att få synpunkter på vilket innehåll man vill hitta på NU-sjukvårdens webbplats från så många som möjligt valde vi att använda oss av enkäter. Med hjälp av resultatet från den jämförande studien utarbetades två olika enkäter, en till ”allmänheten” (se bilaga 2) och en till ”arbetssökande” (se bilaga 3). Bägge enkäterna var en A4 sida lång och innehöll frågor med fasta svarsalternativ, ”ja” eller ”nej”, samt en öppen fråga där egna förslag kunde lämnas. Innan vi delade ut enkäterna lät vi några studenter på HTU läsa igenom dem och komma med idéer till förbättringar, därefter justerades de på några punkter. Eftersom vi med den ena enkäten ville nå ”allmänheten” försökte vi få deltagare som var geografiskt spridda inom NU-sjukvårdens upptagningsområde, med olika yrke/sysselsättning och inom olika åldersgrupper. Den besvarades korrekt av sammanlagt 174 personer i åldrarna 16 – 77

⁴ Vi har valt att använda beteckningen patientorganisationer som ett samlingsnamn för bl.a. patientföreningar, intresseföreningar, handikapporganisationer. Vi skiljer inte på dessa begrepp, alla är organisationer med samma syfte; att arbeta för att tillvarata sina medlemmars intressen.

⁵ Omnämns i fortsättningen som enkät till ”allmänheten”

år varav 75 var kvinnor och 99 män. 12 enkäter föll bort helt ur vår undersökning på grund av att de inte var fullständigt ifyllda.

Hälften av enkäterna som riktade sig till ”allmänheten” delades ut av oss själva och den resterande hälften av personer som vi tog kontakt med, detta för att ändå hinna samla in så många enkäter som möjligt under den tid vi hade på oss. Några av deltagarna i enkäten till ”allmänheten” hade intervjuats först. De som endast deltog i enkäten var 41 studenter på HTU i Uddevalla, 38 kunder på posten i Ljungskile, 14 personer ur ett handbollslag från Färgelanda, 20 anställda från en avdelning på Saab Automobile i Trollhättan, 16 personer från en seniorklubb i Trollhättan, 11 anställda inom hemtjänsten i Lyse och 5 båtbyggare i Lysekil.

För att få synpunkter på vilken information man vill hitta på NU-sjukvårdens webbplats när man söker jobb hos dem, lämnades enkäten till de ”arbetssökande” ut till både framtida och nuvarande sjukvårdspersonal. Den besvarades korrekt av sammanlagt 68 personer i åldrarna 21-62 år varav 61 var kvinnor och 7 var män. Tre enkäter var ofullständigt ifyllda och kunde därför inte räknas med. De olika grupperna som deltog i denna enkät var 40 sjuksköterskestuderande i Vänersborg, 7 personer på en vidareutbildning för sjukvårdspersonal i Vänersborg och 21 personer ur personalen på en avdelning på NÄL i Trollhättan. Ingen av enkäterna till ”arbetssökande” delades ut av oss.

Metodkritik

Även om man försöker att välja den metod man själv anser vara bäst för en undersökning finns det oftast alternativa tillvägagångssätt och saker som kan ifrågasättas t.ex. urval och utformning av frågor.

När det gäller den jämförande undersökningen är vi medvetna om att risken finns att vi kan ha missat väsentlig information genom det urval av webbplatser som gjordes, men det fanns inte tid till att göra en heltäckande jämförelse. Då nästan en fjärdedel av de 85 sjukhus som finns listade på landstingens webbplatser undersöktes tror vi dock inte att det skulle ha tillfört mycket mer information om alla sjukhus ingått i undersökningen. I intervjuer och enkäter har urvalet av personer till stor del grundat sig på tillgänglighet och så länge man inte har gjort ett helt slumpartat urval kan detta alltid ifrågasättas.

Vi delade inte själva ut alla enkäter, vilket kan ha varit en nackdel eftersom vi då inte hade någon möjlighet att reda ut eventuella oklarheter i dem. I enkäten till ”allmänheten” valde vi tyvärr en lite olycklig formulering av rubriken, ”NU-sjukvårdens webbplats, vad vill du ha där?”, eftersom den kan tolkas på olika sätt. En del uppfattade det som att de skulle fylla i vad de personligen var intresserade av medan andra tolkade rubriken som att de även skulle fylla i vad de trodde andra skulle vara intresserade av. Enkäten som delades ut i samband med intervjuerna saknade både kön och ålder vilket medförde att 17 stycken enkäter fick räknas bort vid jämförelserna mellan kön och de olika ålderskategorierna, de kunde dock räknas med vid totalsammanställningen. En övervägande del av de som svarade på enkäten till ”arbetssökande” var sjuksköterskestuderande eller sjuksköterskor, vilket kan vara

en brist eftersom olika personalgrupper på ett sjukhus kan ha skilda önskemål och behov. Det fanns tyvärr inga möjligheter att undersöka fler grupper med den begränsade tid vi hade till denna uppsats.

Reliabilitet, validitet och alternativa metodval

Reliabilitet: *”pålitlighet hos uppmätta värden i experiment, vilket bekräftas genom att detta kan upprepas med likartat resultat”* (Nationalencyklopedin, 2002)

Med andra ord så får man hög reliabilitet om man vid olika och oberoende mätningar av ett och samma fenomen får samma eller ungefärligen samma resultat. Reliabiliteten bestäms av hur mätningarna genomförs, hur noggrann man är vid bearbetningen av informationen och hur pålitlig informationen är. (Holme & Solvang, 1997)

Validitet: *”den utsträckning i vilken ett mätinstrument mäter det som man avser att mäta. Validitet kan betecknas som frånvaro av systematiska mätfel”* (Nationalencyklopedin, 2002)

Om informationen mäter något annat än det man vill eller tror sig mäta kan den vara hur reliabel som helst, men den kan ändå inte användas för att pröva de frågeställningar som man har (Holme & Solvang, 1997).

I den jämförande studien och vid båda enkätundersökningarna har vi använt oss av kvantitativ metod vilket ger hög reliabilitet (Holme & Solvang 1997). Liknande undersökningar hade troligtvis gett ungefär likadant resultat eftersom vi i vår jämförande studie av sjukhusens webbplatser undersökte ca 25 % av alla sjukhus som finns listade under landstingskartan på Internet och våra enkätundersökningar gav oss ca 170 fullständigt ifyllda enkäter. För att höja validiteten i vår jämförande studie utformade vi en checklista som vi gick efter när vi listade informationen, detta för att många sjukhus kallar likadan information vid olika namn. Reliabiliteten i kvantitativa undersökningar kan höjas om man gör ett mer slumpartat urval (Holme & Solvang 1997). Vi hade av praktiska skäl och tidsbrist ingen möjlighet att göra ett slumpartat urval, men tycker ändå att vi lyckades få en ganska bra spridning på våra enkätundersökningar. Det är även så att vi kan ha fått en lägre validitet eftersom vi inte hade möjlighet att dela ut alla enkäterna själva och deltagarna därför inte gavs någon möjlighet att fråga oss om frågornas innebörd.

När man använder sig av kvalitativ metod är det svårare att få en hög reliabilitet, dvs. att man med ett annat urval hade fått samma resultat. Däremot blir validiteten högre när möjligheten finns att få öppna svar (Holme & Solvang 1997) och eftersom det var intervjuer vi gjorde kunde vi ge svar direkt om något var svårt att förstå för de vi intervjuade.

3 Teori

Toppleदारforum (2000) är en informell samverkansgrupp för förnyelse av offentlig förvaltning med stöd av IT. Den startades av Finansdepartementet och samarbetar med Kommun- och Landstingsförbunden. Gruppen har fastställt ett antal minimikrav och rekommendationer för webbplatser inom offentlig sektor. Webbplatserna ska :

- Vara godkända för publicering av den statliga myndigheten, kommunen eller landstinget
- Ha uppgifter om när informationen senast uppdaterades
- Ha länkar och innehåll som regelbundet kontrolleras
- Ha en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotyp eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk

Informationsarkitektur

Informationsåldern är egentligen en explosion av icke-information, dvs. det är en explosion av data. Det sätt som information presenteras på i olika medier kan innebära både stora möjligheter och total katastrof. Möjligheterna är att det finns mycket information och det katastrofala är att 99 % av den är omöjlig att förstå eller helt meningslös. En gång i tiden var information en eftersökt och uppskattad handelsvara, liksom ett fint vin. Nu betraktas det ofta mer som ett ogräs som man försöker hålla på avstånd. Alla som skapar information måste tänka på hur de presenterar den, för människor är idag mycket mer kräsna när de väljer vilken information de vill ha. Informationsåldern har grundligt förändrat vårt sätt att leva, och de som misslyckas med att följa med i förändringarna inom informationsarkitekturen kommer att hamna på efterkälken. (Wurman, 2000)

Miljoner människor runt om i världen arbetar varje dag med att samla, studera och behandla information (Devlin, 1999). Något som dock är viktigt att tänka på är att felaktig information kan spridas lika lätt som riktig information och genom en enda knapptryckning kan falsk information spridas över hela världen (Wurman, 2000).

”Even if we cannot define information, we know very well when we have it and when we don’t” (Dahlbom & Mathiassen, 1995, s.25).

Idag har vi en informationsteknologi men ingen allmänt accepterad vetenskaplig beskrivning av vad information är. Det tvistas om det överhuvudtaget finns en vetenskap som heter informationsarkitektur⁶. För närvarande är teorin ganska löst formad och fallstudierna är otillräckliga. Det är allt för få studier som gjorts för att man ska kunna göra några breda generaliseringar om dess tillämpning. Som ett resultat, kan vi ofta inte behandla informationen effektivt. Det första steget mot bättre

⁶ Informationsteorierna har många olika namn; informationsdesign, information och interaktions design, informationsarkitektur, interaktionsdesign, instructional design, common sense, infosense. Vi har genomgående valt att använda ordet informationsarkitektur.

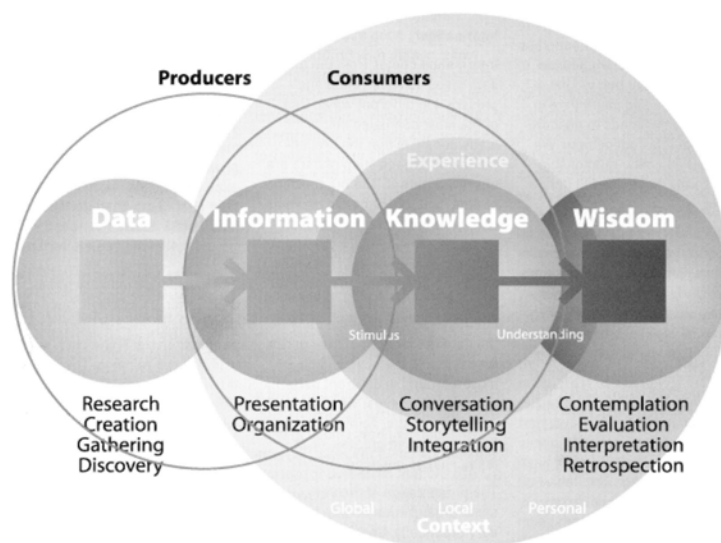
informationshantering är att förstå vad information är, hur den uppstår och hur den vidarebefordras. Informationsarkitektur definieras som konsten och vetenskapen att bearbeta information så att den effektivt kan användas av människor (Devlin, 1999; Jacobson, 1999).

Vi hör dagligen att vi lever i ett informationssamhälle, men vad är egentligen information? Är det någon skillnad på information, data och kunskap? Ja, i alla fall enligt Devlin och Shedroff och de anser också att måste man förstå skillnaden mellan dessa för att kunna organisera informationen effektivt.

- Data är råmaterial vi hittar eller skapar och som vi använder för att bygga upp vår kommunikation t.ex. ord på ett papper, diagram i en bok eller bits på en hårddisk.
- Data blir information först när den organiseras, omarbetas och presenteras på ett sätt som ger den mening och gör den värdefull. Det som är information för en person behöver inte vara det för någon annan.
- Information blir sedan kunskap, som är den förståelse man får genom erfarenheter. Det finns olika typer av kunskap; personlig, lokal (delas av en liten grupp människor) och global som är mer generell kunskap och som delas av många. Kunskap är den högsta nivå som informationsarkitekten kan påverka.

Shedroff (1999) i Information Design lägger till ytterligare en ”nivå” som han kallar visdom.

- Visdom är den vagaste och mest personliga formen av förståelse. Den är mer abstrakt och filosofisk än de övriga nivåerna, och vi vet mindre om hur man skapar eller påverkar den. Visdom kan inte delas med andra utan är en förståelse som varje person måste uppnå själv.



3.1 En översikt av förståelse (Shedroff, 2000, s.271)

Det sätt som information presenteras och organiseras på är lika viktigt som innehållet enligt Rickard Saul Wurman (2000) och han anser att det finns fem olika sätt att organisera den på:

- Alfabetiskt
- Geografiskt
- Tidsordning
- Hierarkiskt
- Efter kategori

Nathan Shedroff (1999) i Information Design instämmer i dessa men lägger till ytterligare två sätt:

- Gradvis förändring,
- Slumpvis, dvs. ingen organisation alls

Multipel organisation är att man kombinerar två eller flera av de olika sätten t.ex. att lista personal i ett företag först efter division/geografisk, sedan avdelning och sist i alfabetsordning. Varje sätt man organiserar information på kan ge nya möjligheter. Informationen är densamma, men om man erbjuder olika sätt att söka efter den ökar chanserna att hitta det man letar efter. (Wurman, 2000)

Hur kan man då undvika att information blir missförstådd?

Det finns bara ett svar, det kan man inte. Människor kommer alltid att tolka information olika till exempel pga. ålder, kulturella och sociala skillnader. Vill man att det man skriver ska bli läst och att läsaren dessutom ska förstå det, måste man strukturera sin information. (Devlin, 1999; Fleming, 1998) Att sedan skapa en struktur som är enkel och lätt är allt annat än lätt. Flera studier visar att mellan 60 % och 80 % av alla som letar efter information på Internet misslyckas med att hitta vad de söker (Wurman, 2000). Nielsen (1999) har i tidigare forskning visat att det tar 25 % längre tid att läsa från en dataskärm än från ett papper och har därför utarbetat tre riktlinjer för att skriva på webben. Man ska:

- endast använda 50 % av den text man normalt skulle använda för att beskriva samma sak i en tryckt text
- skriva överskådligt, använda korta rubriker, underrubriker och punktlister. Ca 80 % av användarna ögnar bara igenom en ny sida innan de går vidare
- använda hypertextlänkar för att dela upp långa textstycken

Att leta efter information på en webbplats utan struktur är som att planlöst leta igenom hyllorna i ett bibliotek efter en speciell bok (Wurman, 2000). En av de viktigaste reglerna för att ha en bra uppbyggnad av webbplatsen är att den speglar användarnas syn på webbplatsen, dess information och/eller service. Sidornas struktur ska bestämmas av vilka uppgifter som användarna vill ha. (Nielsen, 1999; Nutek, 1999:2) Både navigation och struktur bör vara enhetlig och konsekvent utformade på en webbplats alla sidor (W3C, 1999).

"If the structure is a mess, then no navigation design can rescue it"
(Nielsen, 1999, s.198).



Figur 3.2 Strukturer: sekventiell, rutnät, hierarkisk och webb (Horton & Lynch, 1997)

Det enklaste sättet att organisera information är sekventiellt, dvs. den ordnas i exempelvis kronologisk eller logisk följd. En sådan struktur fungerar endast bra på små webbplatser. (Horton & Lynch, 1997)

För att kunna organisera information i en rutnätstruktur måste den gå att dela upp i ämnen och delämnena. Strukturen lämpar sig bra för sådan information där en variabel inte är viktigare än den andra. Det ska vara möjligt för en användare att söka både neråt och i sidled i rutnätet. En rutnätstruktur kan vara svår att förstå om användaren inte känner till de inbördes förhållanden som finns mellan de olika kategorierna i strukturen. (Horton & Lynch, 1997)

Ett av de bästa sätten att organisera stora mängder information är att använda en hierarkisk struktur. En anledning till detta är bland annat att de flesta användare är vana att tänka hierarkiskt. Man bör vara försiktig med referenser till andra grenar i hierarkin och dessutom tänka på att ha balans mellan bred och djup. (Horton & Lynch, 1997)

I en webbstruktur finns få restriktioner för hur informationen ska organiseras, tanken att en användare ska kunna förflytta sig fritt på webbplatsen. En sådan struktur är ofta väldigt svår förstå för användaren. Denna typ av struktur lämpar sig bäst på små webbplatser eller för högutbildade eller erfarna användare som söker fördjupade kunskaper inom ett ämne. (Horton & Lynch, 1997)

Navigation

Navigationen är, anser Nielsen (1999), ett nödvändigt ont och inte ett självändamål och bör därför minimeras. Den får max ta 20 % av en sida, undantaget är startsidan där en större del kan upptas av navigationen. Enligt Nielsen (1999) och Fleming (1998) är navigationens främsta uppgift att hjälpa användarna besvara de grundläggande frågorna:

- Var är jag?
- Var har jag varit?
- Vart kan jag gå?

Fleming har dessutom en fjärde punkt:

- Hur kan jag komma tillbaka till där jag var?

”Navigation rule number one is to include your logo (or other site identifier) on every page” (Nielsen, 1999, s.189).

Även Pearrow anser att man på varje sida ska ha något som hjälper användaren att identifiera sig. Eftersom man aldrig kan veta vilken sida på webbplatsen besökaren först kommer in på bör en logotyp vara placerad högst uppe i vänster hörn så att han/hon direkt kan se vems webbplats det är. Den ska även fungera som en länk till startsidan för att användaren enkelt ska kunna ta sig dit. Man bör också erbjuda ett alternativt sätt att ta sig tillbaka till startsidan, t.ex. med en länk som heter ”Startsida” på alla sidor. (Nielsen, 1999; Pearrow, 2000)

Att sätta rubriker är mer en konstform än en vetenskap då det inte finns några standardiserade rubriker. Rubriksättning bygger mer på sunt förnuft och kännedom om användarna, man bör därför utgå från den terminologi som de använder sig av. (Fleming, 1998). Det är viktigt att användaren genom att endast läsa en rubrik eller länktext förstår vart den leder (W3C, 1999). Man ska alltså undvika länkar av typen ”Klicka här” eller ”Läs mer”. Om det är svårt att sätta en tydlig rubrik kan man använda en ALT-text som ett komplement. En ALT-text är en kort beskrivning (aldrig mer än 80 tecken) om vart länken leder och/eller vad den innehåller och kommer fram när muspekaren förs över den. Från början bör en länk vara blå och understruken, när användaren sedan har klickat på länken ska den ändra färg till lila, för att markera att den är använd. När flera länkar leder till samma sida är det bra om de byter färg samtidigt då man klickar på någon av dem. (Nielsen, 1999; Pearrow, 2000). Alla länkar ska vara klickbara och de får inte heller leda till sidor under konstruktion (Pearrow, 2000) Om man använder sig av externa länkar ska de väljas ut med omsorg, det är bättre att länka till några få sidor med hög relevans än att länka till ”allt möjligt”. (Nielsen, 2000).

Det finns en mängd olika sätt att navigera och söka sig fram på webben bl.a. menyer/länkar, sök, index (A-Ö) och webbkartor (Fleming, 1998). Nielsen (1999) har i en undersökning fått fram att mer än hälften av alla användare använder nästan enbart sökfunktionen för att navigera, en femtedel använder menyer/länkar och resten blandar mellan dessa.

Den vänstra sidan av skärmen är det ställe där de flesta användarna förväntar sig att hitta navigationsinformation (Pearrow, 2000). Fördelen med en vertikal navigering är att den kan innehålla fler rubriker/länkar i menyn än den horisontella, utan att för den skull bli för rörig. Fördelen med horisontell navigering är att användaren genast kan överblicka den och dessutom inte behöver vänta på att hela sidan ska laddas ner. (Gray, 1999; Nielsen 1999) Användarstudier har visat att man inte bör ha mer än 5-7 rubriker (Lynch & Horton, 2001). Man behöver dock inte välja mellan horisontell och vertikal navigering, då de går att kombinera. Nackdelen med båda dessa är att navigationen försvinner om man rullar sig ner på sidan. För att komma ifrån detta problem kan man som ett komplement även ha navigering längst ner på sidan eller använda ramar, så att navigationen ligger kvar. (Gray, 1999; Nielsen 1999)

Pearrow (2000) hävdar att en webbplats med mer än 200 sidor behöver en egen sökmotor och enligt Fleming (1998) förväntar sig användarna att hitta den överst på sidan. När man erbjuder en sökfunktion är det bra om man har olika nivåer, enkel/avancerad, på sökningen för vana/ovana användare (W3C, 1999).

Ett annat sätt att underlätta för användaren att hitta på en webbplats är erbjuda en indexlista (A-Ö) som fungerar som ett sakregister i en bok. Många användare är vana vid detta sätt att söka och det blir därför enklare och mer hanterbart för dem än en sökfunktion som kan verka mer komplicerad. (Fleming, 1998)

Ännu en variant av snabbnavigering är en webbkarta, som är en grafisk presentation av webbplatsens struktur och kan underlätta för användaren att överblicka innehållet (Fleming, 1998). Men trots att de flesta användare säger, enligt Nielsen (1999), att de vill ha en webbkarta så får de ofta ingen hjälp av den eftersom den saknar ”du är här” indikatorn.

Om man däremot använder en brödsnullista (breadcrumb trail), ex.

NU-sjukvården → Uddevalla sjukhus → Mottagningar,
underlättar man för användarna så att de lätt kan se var i hierarkin de befinner sig. Fördelen med en brödsnullista är att den är mycket enkel och tar upp litet utrymme på skärmen, vilket ger mer plats åt sidans innehåll. (Nielsen, 2000; Pearrow, 2000)

Ramar har den fördelen att man kan behålla informationen synlig, t.ex. i en innehållsförteckning. Det negativa med dem är problemet med att bokmärka en viss sida, bara huvudsidan blir uppmärkt. Ramar är också en nackdel om man har en liten skärm eller en handdator. Det finns inget svar på om ramar är rätt eller fel (Nutek, 1999:2), men enligt Nielsen (1999) föredrar flertalet användare ramfria webbplatser.

Om navigation och struktur brister och användarna inte hittar den information de vill ha kommer de med all säkerhet att klicka på bakåtknappen efter två till tre sekunder (Nielsen, 2000).

Tillgänglighet för användare med funktionshinder

Människor som på grund av ett funktionshinder varit utestängda från information, har genom Internet fått nya möjligheter (Hjälpmedelsinstitutet, 2002). För att göra sin webbplats mer tillgänglig för användare med olika typer av funktionshinder finns det en del saker man bör tänka på (Nielsen, 1999).

Rena textsidor gör webbplatsen mer lättillgänglig för blinda och synskadade, då de kan använda sig av en skärmläsare som läser in texten och en talsynthesizer som sedan läser upp den. Denna talsynthesizer kan även användas för att ge en ljudbeskrivning av vad bilder föreställer, men detta fungerar endast om bilderna har ett ALT-attribut. Användare som är delvis synskadade kan ofta behöva se texter med större teckenstorlek och en funktion för att ändra textstorleken finns i de flesta webbläsare. (Nielsen, 1999) Bygger man sin webbplats med ramar bör man tänka på att ramarna ska ha meningsfulla namn. Detta är ett sätt att underlätta för blinda användare som navigerar genom att ”läsa” ramarnas namn. (Hjälpmedelsinstitutet, 2002) För att underlätta för färgblinda personer bör man på webbsidorna ha starka kontraster mellan förgrund och bakgrund och undvika brokiga bakgrundsmönster (Nielsen, 1999).

Om man använder man sig av ljud på webbplatsen, t.ex. i videosekvenser, bör man ta hänsyn till hörselskadade genom att tillhandahålla utskrifter av videosekvenserna. Man bör även förse videosekvenserna med textremsor för att underlätta ytterligare. (Nielsen, 1999)

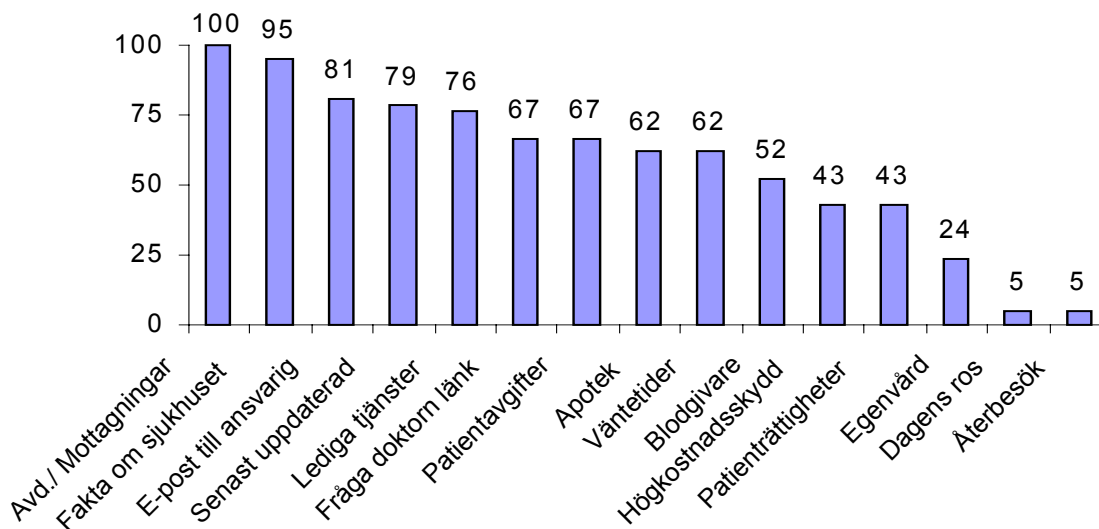
Det är bra om man även har en lättläst version av innehållet som passar t.ex. dyslektiker och utvecklingsstörda. En enhetlig design underlättar navigeringen för alla och särskilt för lindrigt utvecklingsstörda. (Hjälpmiddelsinstitutet, 2002). Man kan även erbjuda en webbkarta vilket kan hjälpa de personer som har svårt att visualisera hur informationen är strukturerad (Nielsen, 1999).

Om webbplatsen även fungerar i upplösningen 640 * 480 underlättar detta för de rörelsehindrade användare som behöver större knappar och menyer för att kunna navigera på sidorna. Det är bra om man redan från början, när man skapar webbplatsen, tänker på att göra knappar och textlänkar med stora träffytor och ha tillräckligt stora mellanrum mellan länkarna för att underlätta ytterligare. (Hjälpmiddelsinstitutet, 2002)

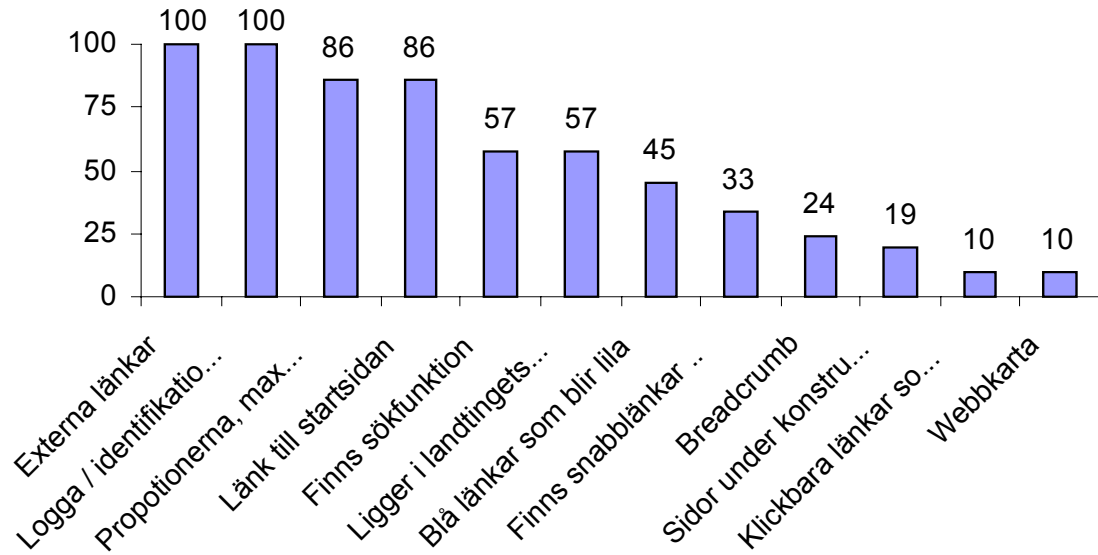
4 Resultat

Resultat av jämförande studie i %

(se bilaga 1)

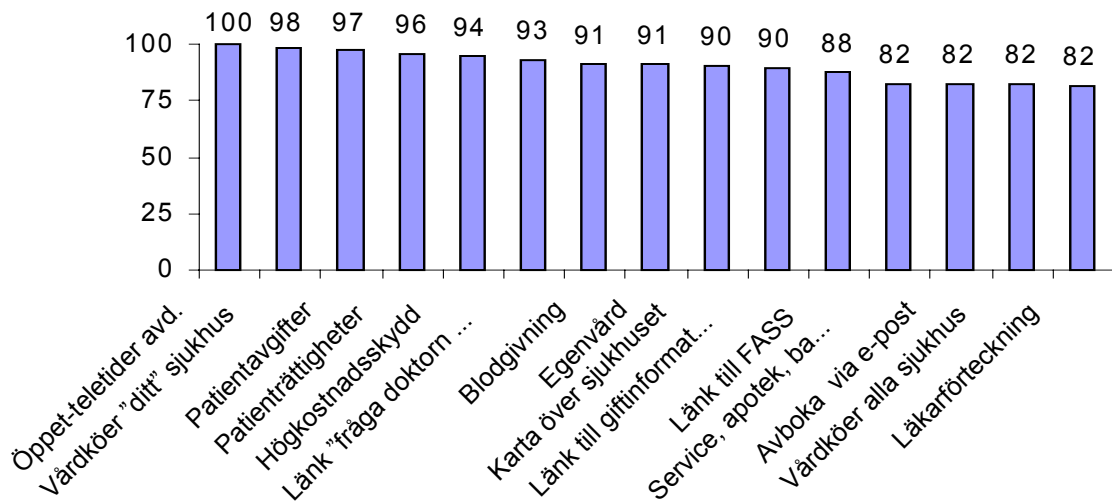


Figur 4:1 Ett urval av innehållet på de undersökta webbplatserna

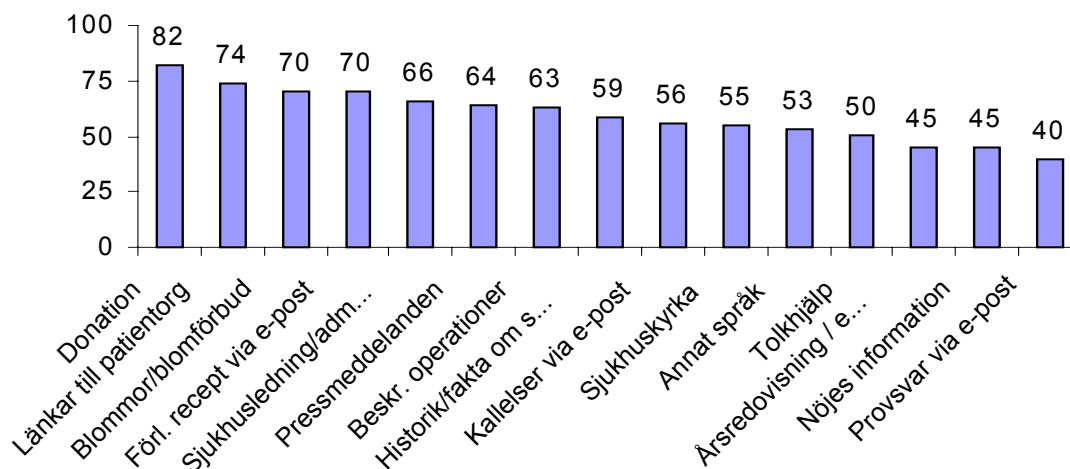


Figur 4:2 Navigationen på de 21 jämförda webbplatserna

Resultat av enkät till "allmänheten" i %
(se bilaga 2)



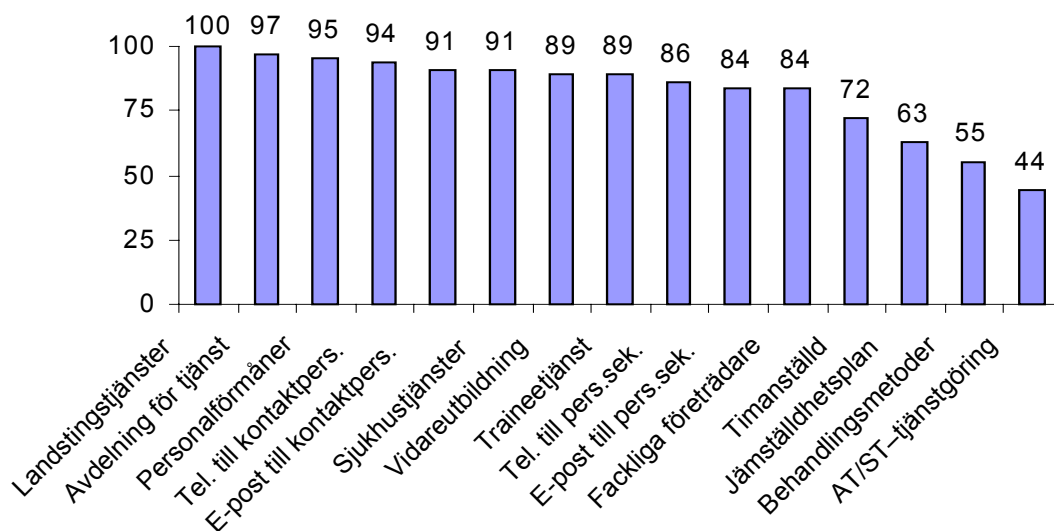
Figur 4:3 Den information som "allmänheten" vill se på NU-sjukvårdens webbplats.



Figur 4:4 forts. Den information som "allmänheten" vill se på NU-sjukvårdens webbplats.

Resultat av enkät till "arbetssökande" i %

(se bilaga 3)



Figur 4:5 Den information som "arbetssökande" vill se på NU-sjukvårdens webbplats.

5 Analys

Analys av jämförande studie

Alla menyer/rubriker listades för att få fram hur vanligt förekommande de var på de 21 olika sjukhusens webbplatser (se bilaga 1). På samtliga webbplatser fanns information om vilka kliniker/enheter/avdelningar/mottagningar som fanns och alla

sjukhus utom ett hade fakta om sjukhuset, t.ex. adress och telefonnummer på sin webbplats. De flesta hade klickbar e-post till webbansvarig och uppgifter om när sidan senast var uppdaterad. Vanligt var också att det fanns information om lediga tjänster, apotek, väntetider, patientavgifter och en länk till ”Fråga doktorn sida”. Till de mer ovanliga rubrikerna hörde ”Dagens Ros” och information angående återbesök.

Vi undersökte även hur navigation och struktur på webbplatserna var uppbyggd, t.ex. om det fanns sökfunktioner och brödsnullistor. Samtliga sjukhus hade en logotyp eller någon annan slags identifierare på sidorna. På flertalet av webbplatserna upptogs högst en femtedel av sidorna till navigation och de flesta hade också länkar till webbplatsens startsida. Drygt hälften hade en sökfunktion och lika stor andel av sjukhusen låg inom landstingets ram. Knappt hälften hade blå länkar som bytte färg när man klickat på dem och ungefär en fjärdedel använde sig av en brödsnullista. Endast ett fåtal av webbplatserna hade klickbara länkar som inte ledde någonstans och det var inte heller många som hade en webbkarta över sajten. Några av webbplatserna hade stora bilder som gjorde att det kunde ta lång tid att ladda ner sidan om man har en modemuppkoppling. Andra hade sidor som innehöll väldigt många bilder vilket gjorde att man fick rulla långt ner på sidorna. En femtedel av sjukhusens förstasidor var så pass långa att man behövde rulla sig ner och lika många hade väldigt liten textstorlek vilket gjorde det svårt att läsa texten.

Eftersom vi också gjorde en enkät som riktade sig till arbetssökande personer listades även den information som kunde vara av intresse då man ska söka en tjänst och det visade det sig att informationen skiftade mycket. En tredjedel hade information om personalsekreterare. Ungefär en fjärdedel hade blanketter som man kunde ladda ner och skriva ut och lika många hade information om skolor, utbildning och barnomsorg. På ett par av webbplatserna fanns information om personalförmåner, kommunikationer, jämställdhetsplan och idrottsföreningar. Endast på en av webbplatserna fanns det information om möjligheter att arbeta som timanställd.

Analys av intervjuer kombinerat med webbplatsbesök

Intervjuerna inleddes med några frågor om erfarenheter av sjukvården, hur man skulle göra för att komma i kontakt med en avdelning och Internetanvändande. Alla hade någon slags erfarenhet av sjukvården, allt ifrån att vara anhörig till att vara utbildad sjukvårdspersonal. Samtliga intervjupersoner svarade att de skulle ringa om de behövde kontakta en avdelning på ett av sjukhusen, det var alltså ingen som i första hand skulle gå in på webbplatsen. Internetvanan bland intervjupersonerna var mycket varierande, från att vara i stort sett nybörjare till avancerade användare och ungefär hälften använde Internet ofta. De vanligaste användningsområdena var informationssökning, betala räkningar, skicka och ta emot e-post.

På vår fråga ”Vad är det första du tittar på när du kommer in på en webbplats?” svarade mer än hälften av de tillfrågade att de tittade på navigationen i första hand, flera sa också att de tittar i informationen för att hitta vad de söker och om sidan är lättöverskådlig. När vi frågade om var de ville ha menyerna sa de flesta att de ville ha dem på vänster sida. För att veta vems webbplats de besöker sa i stort sett alla att de

tittar efter ett företagsnamn eller en logotyp överst på sidan. Många tyckte att det inte ska vara för mycket information på startsidan på en webbplats, den ska vara lättöverskådlig och det ska vara enkelt att hitta det man söker. Flera nämnde även att sidorna bör vara lätta att navigera på, att det är rörigt när det finns navigering på både vänster och höger sida av webbplatsen och att den inte ska innehålla bilder som tar lång tid att ladda ner.

Endast tre av de 28 intervjuade hade någon gång besökt NU-sjukvårdens webbplats, och lika få hade besökt något annat sjukhus webbplats. När vi frågade dem om vilket innehåll de skulle vilja hitta på NU-sjukvårdens webbplats tyckte många det var svårt att komma på några förslag. Några nämnde sådan information som redan finns med i vår enkät till ”allmänheten” men det kom i alla fall fram en del helt nya idéer, som

- Om man behöver remiss eller inte för att komma till en mottagning/avdelning
- FAQ (vanliga frågor och svaren på dessa)
- Eventuella kontaktpersoner, vem som är chef/överläkare på de olika avdelningarna
- Parkeringskostnader, hur man betalar (kort, myntautomat)
- Aktuell information om t.ex. vilka avdelningar som stänger under semestern.
- Information om när man bör vända sig till vårdcentralen och när man vänder sig till sjukhusen.
- Hur NU-sjukvården är uppdelad, vilken service och vilka behandlingar som finns på Uddevalla sjukhus och vilka som finns på NÄL.
- Information om olika kontroller som man kan komma att bli kallad till t.ex. mammografi.
- Information om när sjukhusen har öppet hus för kontroll av leverfläckar.
- Information om vad som händer vid ett dödsfall.

Många poängterade att information som vänder sig till patienter borde ligga först och tydligt på webbplatsen eftersom de ansåg att det är till dem som webbplatsen främst riktar sig till. De ansåg också att information till personalen ska finnas på ett Intranät och inte på sjukhusets officiella webbplats.

Alla tre webbplatser som besöktes under intervjuerna hade en eller flera nyheter på startsidan. Flera kommenterade att färskare nyheter gjorde att webbplatsen kändes uppdaterad men att de fick inte ta för mycket plats eller vara för gamla. Några tyckte att man kunde ha en liten ingress på de mest aktuella nyheterna och en länk som man kunde klicka sig vidare på om man var intresserad av att läsa mer, men det fanns också de som inte alls ville ha nyheter på startsidan.

På en av de webbplatser som besöktes fanns en sökfunktion som för många var svårt att hitta, detta kommenterades ofta och flertalet sa att det är viktigt att en sökfunktion är tydlig. Även flera av de intervjuade som direkt hittade denna funktion tyckte att den borde vara tydligare då många Internetanvändare kan vara ovana och ha svårt att förstå symboler utan förklarande text. En annan typ av sökfunktion, som många tyckte om, var en indexlista från A till Ö. Två personer ansåg däremot att man misslyckats med strukturen på webbplatsen om en indexlista eller en webbkarta

behövdes. Meningarna var skilda om man borde rada upp all information i bokstavsordning i en enda lång lista eller utnyttja hela sidans bredd, men de var överens om att man inte skulle behöva rulla för långt ner på en webbsida.

Vi frågade om det var bra att ha menyer i botten om sidorna trots allt var långa och ungefär hälften tyckte att det var bra. Den andra hälften förstod oftast inte att det var samma rubriker i botten som de som låg högre upp på sidan eller så ansåg de att det var helt onödigt med menyer där.

En annan sak som många hade svårt med på en av de besökta webbplatserna var att enkelt hitta tillbaka till föregående sida. De ville gärna klicka på Bakåtknappen, men efter att ha klickat på vissa länkar fungerade inte detta då en sida öppnat sig i ett nytt fönster. När de insåg svårigheterna med detta var det flera som spontant kommenterade att det var jättedumt och att det är viktigt att det är enkelt att komma tillbaka till startsidan.

Ett annat problem var när sjukhusets webbplats låg i landstingets ram. Många av intervjupersonerna förstod inte hur detta fungerade och blev förvirrade när det helt plötsligt inte längre befann sig på sjukhusets sidor. De tyckte att ett sjukhus borde ha en helt egen webbplats och inte blanda sin information med den information som landstinget har.

En funktion som endast fanns på en av de besökta webbplatserna var att kunna byta utseende på skärmen, dvs. göra större teckensnitt eller starkare kontraster, och det tyckte de flesta var en bra funktion.

Flera av de intervjuade var förvånade över att en så stor organisation som NU-sjukvården inte hade en bättre webbplats. Det var t.ex. en person som sa att han tycker att det är väldigt frustrerande att gå till en webbplats och se att det nästan inte finns någon information där. Han sa också att man förväntar sig att det faktiskt ska finnas en webbplats som har ett genomtänkt innehåll.

Nästan 80 % trodde att de skulle använda NU-sjukvårdens webbplats om det i framtiden kommer att finnas en mer informativ webbplats. Många trodde också att fler skulle besöka den om de visste att den fanns, någon nämnde att man borde ha information i telefonkatalogen om att det finns en webbplats.

Under den delen av intervjun när tre olika webbplatser besöktes frågade vi mycket om rubrikerna, t.ex. fick de intervjuade först gissa vilket innehåll som fanns bakom dem. De fick sedan, efter att ha klickat på rubriken, säga om de tyckte den passade till innehållet.

Patientinformation var en rubrik som fanns på två av de besökta sjukhusens webbplatser och den innehöll sådan information som patienter kan vara intresserad av t.ex. avgifter och patientnämnd. Flera missförstod rubriken totalt och trodde att den innehöll information om patienter exempelvis vilken avdelning de var inlagda på. Rubriken innehöll även information som kan rikta sig till övriga besökare av

sjukhuset t.ex. apotek och bankomat. De flesta tyckte dock att man borde skilja på sådan information som riktar sig till patienter från den som riktar sig även till besökare, eftersom de ansåg att man inte skulle leta efter apotek och bankomat under rubriken ”Patientinformation”. Flera tyckte dock inte heller att rubriken ”Allmän service”, som ibland användes, var riktigt lämplig för att beskriva denna typ av information. Under intervjuerna framkom ett par nya förslag, ”Service på sjukhuset” och ”Allmän information”. Några tyckte också att denna information kunde ligga under ”Fakta om sjukhuset”.

Ett av de tre sjukhusen hade rubriken ”Sjukhusets verksamheter” för att beskriva t.ex. avdelningar och mottagningar. Hälften kunde inte gissa eller gissade fel vad som fanns under denna rubrik, endast två tyckte att det var en bra rubrik för att beskriva denna typ av information. Många trodde att det var information om t.ex. vaktmästeri och administration som fanns under denna rubrik och några tyckte att ”Kliniker” eller ”Avdelningar” hade varit en bättre rubrik. En annan rubrik var ”Fakta om sjukhuset”, där information som bl.a. kartor, historik, ekonomi och sjukhuset storlek fanns. Denna rubrik förstod samtliga och de var överens om att det var en bra rubrik till denna typ av information.

”Sjukvård på nätet” var en annan rubrik som fanns på ett av sjukhusen och här gissade de flesta att det skulle finnas information om egenvård, sjukvårdupplösning via Internet och länkar vidare till ”Fråga doktorsidor”. Sådan information som riktade sig till arbetssökande med information om lediga arbeten på sjukhuset kallades antingen för ”Arbeta på...” eller ”Lediga jobb”. Rubriken ”Arbeta på...” var det flera som missförstod då de trodde att den innehöll information om dem som redan arbetade på sjukhuset och intervjuer med dem. ”Pressrum” var en rubrik som många hade delade meningar om, för en del var den självklar men vissa förstod den inte alls. Andra förslag var ”Mediaklipp”, ”Mediarum”, ”Pressklipp”, ”Nyhetsklipp” och ”Pressarkiv”.

Patientorganisationerna ville samtliga finnas representerade på NU-sjukvårdens webbplats. Alla ville att adress och telefonnummer till de lokala organisationerna skulle finnas både under en samlingsrubrik för alla patientorganisationer och på de avdelningar ”de tillhör”. De organisationer som hade egna webbplatser ville också ha en länk dit. Flertalet tyckte inte att det skulle finnas så mycket information om själva sjukdomen/handikappet på NU-sjukvårdens webbplats utan ansåg att de själva kan ge den bästa informationen till dem som är intresserade. Det viktigaste för alla patientorganisationerna var att de får ut information om att de finns och hur man kommer i kontakt med dem. Det som annars skiljer patientföreningarna från övriga var att de hade mer intresse av den forskning som sker ute i världen, än den som sker på sjukhuset. Vi frågade dem också under vilken rubrik de ville ”bli hittade” och här var meningarna delade. Någon organisation ville kallas intresseförening för de ansåg inte att de är handikappade, medan en annan sa att de flesta ligger samlade under HSO (Handikappades samarbetsorgan) och därför borde kallas handikapporganisationer. Patientföreningar är den rubrik vi funnit på de webbplatser som ingick i vår jämförande undersökning och det var också några föreningar som

tycker det var en bra rubrik medan några tyckte att patientorganisationer kunde vara ett bra samlingsnamn.

Analys av enkäter till nuvarande vårdtagare och intresserad allmänhet

Alla som svarade på enkäterna (se bilaga 2) ville ha information om öppettider, besökstider och telefontider till avdelningarna. Nästan alla ville också ha information om vårdköer på "sitt" sjukhus, patientavgifter, patienträttigheter, regler för högkostnadsskydd, länk till "fråga doktorssida", information om egenvård, länk till giftinformationscentralen och karta över sjukhuset. Flertalet ville ha en länk till FASS, kunna avboka/omboka tider via nätet, information om vårdköer på alla Sveriges sjukhus, information om donation och den service som finns på sjukhusen som t.ex. apotek. Många ville kunna kontakta läkare/avdelning via e-post, förlänga recept via e-post, ha länkar till patientorganisationer och få information om ev. blomförbud på olika avdelningar. Mindre än hälften ville ha information om årsredovisning/ekonomi och nöjesinformation som t.ex. bilder på nyfödda och dagens ros. Ännu färre var intresserade av att kunna få sina provsvar via e-post.

På enkäten fanns utrymme för att skriva egna kommentarer och önskemål. Det var inte många som fyllde i något här men vi fick dock några nya förslag:

- Information om vilken plats var man själv befinner sig i vårdkän
- Information om begravningsprocedurer, dödsfall, pappkistor.

Det var inga större skillnader i resultatet mellan dem som gjort webbplatsbesök och övriga som fyllde i enkäten (se bilaga 2), men de som gjort webbplatsbesök var över lag något mer positiva. Den enda punkt där det var stor skillnad var "Information om sjukhuskyrka" där det var dubbelt så många av dem som gjort webbplatsbesök som ville ha detta. Inte heller mellan kvinnor och män (se bilaga 3) var det några stora differenser, men med några få undantag låg kvinnorna på lite högre "ja"-procent. Endast i jämförelsen mellan olika åldersgrupper (se bilaga 3) kunde vi se tydliga skillnader och då främst mellan ålderskategorin 60 år eller äldre gentemot de övriga två grupperna. Denna åldersgrupp låg nästan genomgående på en lägre, ibland mycket lägre, "ja"-frekvens än de andra två.

Analys av enkäter till arbetssökande

I den enkät som riktade sig till "arbetssökande" ville samtliga ha information om vilka lediga tjänster som finns inom hela landstinget, och nästan alla tyckte att det ska finnas information om vilka lediga tjänster som finns på ett specifikt sjukhus, t.ex. på NÄL. Nästan alla hade också önskemål om att få information om den avdelning som tjänsten utlyses på, personalförmaner, telefonnummer och e-post till kontaktpersoner på de olika avdelningarna. En person sa dock att kontakt via e-post förutsätter att svarstiden är kort. I fall man hade varit från en annan ort och skulle söka jobb inom NU-sjukvården ville de flesta ha information om bostadsmöjligheter och kommunikationer i kommunen. Flera personer påpekade att information om bostadsmöjligheter, fritid, kultur, kommunikationer, skolor och barnomsorg är mycket bra att kunna få om man kommer utifrån och att det kan avgöra om man söker

sig just dit. Det var mindre än hälften som var intresserade av att få information om AT/ST – tjänstgöring. Även på denna enkät fanns det utrymme för egna kommentarer och några önskemål var:

- Möjligheter till friskvård
- Verksamhetsidéer
- Ungefärligt löneläge och framtidsutsikter inom yrket (flera personer)
- Möjligheter till bredvidgång
- Möjligheter till mentor och hur lång tid man kan få det.

6 Diskussion

Det vi ville uppnå med vårt examensarbete var att genom litteraturstudier och empiriska undersökningar få en djupare och bredare kunskap om hur informationsinnehåll, struktur och navigation bör utformas på ett sjukhus webbplats. Detta för att sedan kunna ge ett förslag till NU-sjukvården om hur de bör bygga upp sin webbplats.

Empiriska studier

De intervjuade personerna i vår undersökning hade mycket olika datorvana och vi tror att detta är en av de bidragande orsakerna till att det blev skillnad i resultaten mellan de olika åldersgrupperna. Den yngsta gruppen, 39 år eller yngre, är de som använder Internet mest (SCB, 2001) och som över lag ville ha mest information. Den lilla skillnaden mellan dem som gjort webbplatsbesök innan de fyllde i enkäten och dem som enbart fyllt i enkäter kan naturligtvis vara en tillfällighet. Men en möjlig orsak till att de som gjort webbplatsbesök var något mer positiva kan vara att de sett exempel på hur stora mängder information kan struktureras på ett bra sätt. Att kvinnorna i vår urvalsgrupp över lag var mer positiva till att få mer information än männen tror vi beror på slumpen, då vi inte kan se några skäl till varför det skulle skilja mellan grupperna. Om man skulle göra om undersökningen en gång till kanske förhållandet skulle bli det omvända.

Det som skulle kunna ifrågasätta resultatet från enkätundersökningen är att deltagarna tolkat rubriken olika, vilket kan ha påverkat hur de fyllde i enkäten och den totala sammanställningen. Vår avsikt med enkäten var att deltagarna skulle kryssa ”ja” på allt som de tycker bör finnas på webbplatsen även om de själva inte tror sig ha användning av den informationen. Detta innebär att siffrorna i resultatet inte skulle kunnat blir lägre om alla hade uppfattat enkäten som vi hade tänkt, men däremot skulle de eventuellt kunna bli högre. Resultatet kan eventuellt ha påverkats något av att vi inte delade ut alla enkäterna själva, då vi vid de tillfällena inte kunde förklara om det var några oklarheter. Vi tror dock inte att det haft någon större inverkan på slutresultatet.

Något som vi vill framhålla utifrån våra resultat är att de flesta faktiskt vill ha mycket information, dock under förutsättning att den är väl strukturerad. I första hand var det grundläggande information som öppet- och telefontider, patientavgifter och vårdköer som önskades. Information som handlade om sjukhusets ekonomi, administration och

historik ansågs däremot inte vara lika viktig, men bör självklart finnas med vilket även framkom under en del av intervjuerna.

Samtliga intervjuade sa att de skulle ringa om de behövde komma i kontakt med en avdelning, vilket kan bero på att det finns väldigt lite information på NU-sjukvårdens webbplats idag. Det var ju faktiskt några personer som varit inne på webbplatsen utan att hitta den information de sökte. En annan anledning till att de i första hand skulle ringa kan vara att det var få som innan intervjun kände till att NU-sjukvården hade en webbplats.

De var få som vill ha provsvar via e-post men däremot ville dubbelt så många ha möjlighet att kontakta läkare/avdelning och avboka/omboka tider via e-post. En orsak till detta kan vara att många är rädda för skicka känslig information över Internet, att e-post kan hamna fel eller bli ”avlyssnad”. Flera stycken av intervjupersonerna påpekade just detta när de fyllde i enkäterna.

De flesta intervjupersonerna tyckte funktionen ”byt utseende på skärmen” dvs. ändra teckenstorlek och kontraster, som fanns på en av webbplatserna, var bra. Många kommenterade också att det kunde vara särskilt bra för personer med dålig syn. Visserligen finns det en liknande funktion, men enbart för att ändra textstorleken, som standard i de flesta webbläsare (Nielsen, 1999) men när vi prövade denna funktion i Netscape och Explorer fungerade den inte alltid. Dessutom kan det vara många ovana användare som inte vet om att den finns i webbläsaren. Det kan därför vara bra om webbplatsen har en egen funktion för att byta textstorlek och öka kontrasterna.

Det var få av dem som besvarade enkäten som riktade sig till ”arbetssökande” som ville ha information om AT/ST – tjänstgöring (som enbart berör läkare). Detta beror med största sannolikhet på att över hälften av dem som svarade på enkäten var sjuksköterskestuderade.

Vårt allmänna intryck av webbplatserna i den jämförande undersökningen var väldigt blandat. Många av webbplatserna hade förstasidor som var röriga, plottriga och innehöll för mycket rubriker och bara en tredjedel hade lättöverskådliga webbplatser. Ett fåtal av sidorna innehöll väldigt lite information och några var riktigt dåliga eftersom de inte verkade ha någon genomtänkt struktur. Under webbplatsbesöken fick vi ibland uppfattningen att sidans främsta mål var att alla i personalen skulle vara med på varsin bild. Vi upplevde detta som ett irritationsmoment och tycker att man bör ta bort alla bilder som inte fyller någon funktion, något som även stöds av Nielsen (1999).

Navigationen på de jämförda webbplatserna

För att se om en webbplats uppfyller kraven för god navigation bör man enligt Nielsen (1999) och Fleming (1998) kunna besvara följande frågor:

- Var är jag?
- Var har jag varit?
- Vart kan jag gå?

- Hur kan jag komma tillbaka till där jag var?

Under den jämförande undersökningen studerade vi hur de jämförda sjukhusens webbplatser svarade upp mot detta. Alla webbplatserna⁷ hade en logotyp (eller något annat kännetecken) så att användaren skulle veta vems sida de besökte, vilket stämmer bra överens med det som både Nielsen (1999) och Pearrow (2000) rekommenderar. Det framkom även under intervjuerna att användarna ville ha detta. Många av de intervjuade var relativt vana Internetanvändare men hade ändå ofta svårt med att hitta tillbaka till startsidan. Att man kunde klicka på logotypen var ingen självklarhet för många. Man bör därför komplettera med ytterligare en länk till startsidan (Nielsen, 1999). På många sidor kunde det vara svårt att veta var i hierarkin man befann sig. Detta kan avhjälpas ganska lätt genom att använda en brödsnullista som är ett enkelt sätt att underlätta för användaren att se var i hierarkin de befinner sig (Nielsen, 1999; Pearrow, 2000), något som fler borde tänka på. En brödsnullista löser även problemet med hur man kan komma tillbaka till högre nivåer i hierarkin.

Det är en mer eller mindre vedertagen standard att länkarna byter färg när man klickar på dem (Nielsen, 1999; Pearrow 2000), därför är det anmärkningsvärt att så få av de besökta webbplatserna hade denna typ av navigeringshjälp. Flertalet av intervjupersonerna ansåg också att länkarna borde ändra färg, då man kan se var på webbplatsen man har varit tidigare. Det var några sjukhus som hade sidor under konstruktion och det var även några som hade länkar som inte ledde någonstans. Detta upplevdes av många intervjuade som irriterande och enligt Pearrow (2000) ska detta inte förekomma på en webbplats. En annan navigeringshjälp som hjälper användaren att svara på frågan ”Var har jag varit?” är Bakåtknappen. Den fungerade dock inte alla gånger eftersom det ibland öppnade sig ett nytt fönster när användaren klickade på en länk. Detta kan för ovana användare vara ett mindre bra alternativ, då de lätt kan tappa bort sig (Nutek, 1999:2), vilket vi också märkte av under intervjuerna.

Vänsternavigering är så vanligt att det nästan blivit en standard säger Pearrow (2000) och drygt hälften av de personer vi frågade under intervjuerna sa att det var där de ville ha navigeringen. Men när de sedan besökte webbplatserna var i stort sett alla överens om att den webbplats som hade huvudnavigeringen överst på sidan var den bästa. Där låg det sju rubriker överst och underrubriker i vänstermarginalen som ändrade sig beroende på vilken rubrik man klickade på. Att vi fick detta resultat kan också bero på att de flesta tyckte bäst om designen på denna webbplats och att den var lättöverskådlig med en rubriksättning som var lätt att förstå. Enligt Gray (1999) och Nielsen (1999) kan man också ha navigering längst ner på sidan och ungefär hälften av alla tillfrågade svarade att de tyckte det var bra att ha menyer där när sidorna var långa. När vi sedan ställde frågan om de använde dessa rubriker var det bara några enstaka som svarade att de faktiskt gjorde det.

En fördel med att lägga sjukhusets webbplats i landstingets ram är att alla sjukhus i samma landsting får ett enhetligt utseende. En annan är att mycket av den information

⁷ På de webbplatser som låg i landstingens ramar har vi räknat landstingets logotyp som identifiering

som är gemensam för alla sjukhusen i landstinget bara behöver finnas på ett ställe. Vi tycker dock inte att dessa fördelar uppväger nackdelen med att besökarna ibland inte visste om de befann sig på landstingets eller sjukhusets webbplats. Vi anser att en bättre lösning är att alla sjukhus har en egen ”fristående” webbplats, något som många av de intervjuade också tyckte. Vill man sedan att viss information endast ska ligga hos landstinget kan man istället ha en tydlig länk dit.

Något som inte är att rekommendera är att varje avdelning helt fritt får bygga sin egen sida, vilket vi misstänker att många gjort då struktur och design ibland kunde vara väldigt skiftande. Det är enligt Nutek (1999:2) och W3C (1999) viktigt att man har ett enhetligt utseende på en webbplats alla sidor så att användaren hela tiden känner igen sig.

Struktur och organisation av innehåll

Webbplatsen bör ha en hierarkisk struktur dels för att ett sjukhus har stora mängder information och dels därför att det är den struktur de flesta är vana vid (Lynch & Horton, 1997). Vi väljer i vårt förslag att organisera informationen enligt Rickard Saul Wurmans (2000) teorier om multipel organisation. Vi kommer också att följa Lynch & Horton (1997) rekommendation att man inte bör ha mer än 5 – 7 huvudrubriker på en webbplats. Informationen kategoriseras först under sex huvudrubriker för att på nästa nivå organiseras i antingen alfabetsordning, tidsordning eller efter kategori.

Vi tror att nuvarande, framtida vårdtagare och intresserad allmänhet kommer att utgöra den största gruppen besökare på ett sjukhus webbplats och det är också dessa grupper som NU-sjukvården först och främst vänder sig till. Därför har vi valt att lägga den information som riktar sig till dessa målgrupper först i menyraden. Vårt förslag till denna kategori är ”Information till patienter och besökare”. Det framkom under intervjuerna att många ville dela på information som riktar sig till patienter och besökare. Vi har valt att förtydliga denna rubrik och anser därför att information till båda dessa grupper kan läggas under en huvudrubrik, för att på nästa nivå delas på. Därefter placerar vi rubriken ”Avdelningar och Mottagningar” för detta var något som samtliga av dem som besvarade enkäterna till ”allmänheten” ville ha information om.

Vi väljer att ha rubriken ”Sjukvård på nätet”, till information som t.ex. FASS, länk till ”Fråga doktorsidor”, information om egenvård, länk till apoteket osv. eftersom det var detta innehåll som de flesta gissade skulle finnas under denna rubrik. Under rubriken ”Lediga tjänster” eller alternativt ”Lediga jobb” ska det finnas information som är väsentlig för dem som söker jobb. En av NU-sjukvårdens målgrupper är media, därför bör det även finnas en huvudrubrik som riktar sig till dem. Några alternativ som vi hittade på de sjukhus webbplatser som vi har besökt, utöver de som föreslogs av de intervjuade, är ”Pressmeddelande”, ”Pressreleaser” och ”Nyhetsarkiv”. Vi kommer att använda ”Nyhetsarkiv” eftersom flera av de intervjuade tyckte den rubriken var tydligast. Den rubrik som varit lättast att välja är ”Fakta om sjukhuset”, eftersom ingen av de vi har intervjuat har missförstått den.

Alla rubrikval är gjorda utifrån de länkar/rubriker vi listat under den jämförande studien och det som har framkommit under intervjuerna.

Vi föreslår en kombination av horisontell och vertikal menynavigering. Huvudmenyn bör ligga horisontellt så att besökaren inte behöver vänta på att hela sidan ska laddas ner utan genast kan överblicka den, något som enligt Gray (1999) och Nielsen (1999) är en fördel. Underrubrikerna bör visas i den vänstra marginalen, så att huvudrubrikerna hela tiden kan ligga kvar på sidan. Vi rekommenderar också att man inte använder sig av ramar, trots att många av de intervjuade sa att de ville ha detta, då det lämnar för lite plats kvar att ha information på Nielsen (1999). Ramar försvårar dessutom ofta navigeringen för synskadade användare (Hjälpmiddelsinstitutet, 2001; Nielsen, 1999), vilket är ytterligare ett skäl till varför man bör undvika dem.

Vi föreslår att det ska finnas en eller maximalt ett par ingresser på de senaste nyheterna på sjukhusets startsida. En anledning är att de flesta användarna tyckte det var störande med för mycket nyheter där och enligt Geijer (1999) bör man inte enbart ha nyheter på en speciell nyhetssida. Både nyheter och ”nöjesinformation” gör att webbplatsen känns uppdaterad. Mindre än hälften av dem som enbart svarade på enkäten till ”allmänheten” ville ha ”nöjesinformation”, men bland de som besökt webbplatser och sett exempel på detta var andelen mycket högre. Flera stycken av webbplatsbesökarna påpekade att lite ”rolig” information gör att sidan känns trevligare. Det var i den yngsta åldersgruppen som intresset för detta var högst, ett skäl till detta kan vara att många ungdomar idag inte har någon dagstidning.

Vi tror att vår undersökning till viss del är generaliserbar och att den kan vara av intresse även för andra sjukhus som har eller planerar en webbplats, trots att intervjuer och enkätundersökningar är begränsade till NU-sjukvårdens upptagningsområde.

Framtida forskning

Alla människor ser saker olika, har olika perspektiv och strukturerar världen olika beroende på intresse, bakgrund, utbildning och kultur (Dahlbom & Mathiassen, 1995). Det är en anledning till att man skulle kunna göra en större undersökning av rubrikval, då användaren utifrån en rubrik ska förstå vad som finns under den (W3C, 1999). Under vårt arbete har vi stött på ytterligare problemområden som kan vara intressanta för fortsatt forskning. Man kan t.ex. undersöka om en webbplats minskar eller ökar arbetsbelastningen för personalen på ett sjukhus. Det skulle också vara intressant att jämföra svenska sjukhus webbplatser med utländska. Man skulle även kunna göra en utvärdering av NU-sjukvårdens vidareutvecklade webbplats för att se hur den uppfyller de rekommendationer som finns och målgruppernas önskemål.

7 Förslag till innehåll & struktur på NU-sjukvårdens webbplats

Information till patienter och besökare

Service på sjukhuset

Som t.ex. Apotek (lokalt), Bibliotek, Frisör, Restaurang, Kafeteria, Kiosk, Parkering (kostnader), Bankomat, Garderob, Patientbrickor, Ev. Receptförnyelse, Värdesaker

När du blir inlagd (vad du behöver tänka på)

Telefon, TV, Radio, ev. Patienthotell

Återbesök

Avgifter, som t.ex. Patientavgifter, Högkostnadsskydd, Sjukresor

Väntetider i vården

Patientföreningar

Patienträttigheter, Information om vårdregister

Om du blir felbehandlad

Patientombudsman, Patientnämnd, Hälso-och sjukvårdens ansvarsnämnd, Försäkringar, Förtroendenämnden

Tystnadsplikt, Tolkhjälp, Kommunikationer, Hjälpmedelscentralen

Organdonation

Kartor

Avdelningar/Mottagningar

Alla avdelningar och mottagningar listade i bokstavsordning

Öppettider, telefontider, besökstider, information om ev. blomförbud, remiss eller ej,

Länkar till de patientföreningar som ”tillhör respektive avdelning”

Relevanta länkar, dvs. har anknytning till respektive avd./mottagning,

Pollenrapport, Blodgivning, Amningshjälpen, (Reserådgivning,

Vaccinationer, Kontroller t.ex. leverfläckar, mammografi)

Ev. avboka/omboka tider till mottagningar, Blodgivning, ev. Receptförnyelse

Sjukvård på nätet

Länkar till t.ex. Infomedica, FASS, NetDoctor, Apoteket (centralt),

Giftinformationcentralen

Sjukvårdsupplysningen, FAQ

Egenvård, Sårvård,

Nyhetsarkiv

Senaste nytt, Pressarkiv

Lediga tjänster

Platsannonser

Info. om AT/ST tjänstgöring, Facklig information, Bredvidgång,

Personalförmåner, Utbildning, Timanställning, Lägga in CV, Personalsek.,

Blanketter, Länk till kommunen

Fakta om sjukhuset

Forskning

Administration, Styrelse, Sjukhusledning

Ekonomi, Årsredovisning, Verksamhetsberättelse, Miljöpolicy

Historik, Sjukhuskyrka, Hur NU-sjukvården är upplagd

Kartor, Service på sjukhuset

8 Slutsats

Syftet med vår uppsats har varit undersöka hur struktur och navigation bör vara uppbyggd samt vilken information som bör finnas på ett sjukhus webbplats. Ett av de viktigaste resultaten utifrån undersökningarna är att de flesta vill ha mycket information och det är i första hand grundläggande uppgifter som t.ex. öppet- och telefontider de vill ha. En webbplats är en av flera kanaler som ett sjukhus kan använda sig av för att nå ut med sin information och dess utformning är avgörande för om besökarna kommer att kunna hitta denna information eller inte. Alla användare har olika behov och förutsättningar och webbplatsen måste därför vara utformad med tanke på detta, så att alla ges samma möjligheter att få ta del av informationen.

En organisations webbplats är ett av dess ”ansikten utåt” och vi anser därför att det är viktigt att NU-sjukvården så fort som möjligt utvecklar en mer informativ och välplanerad webbplats än den de har idag.

...DO IT NU!

9 Referenser

- Akademiska sjukhuset. <http://www.uas.se> (senast besökt 2002-01-28)
- Blekingesjukhuset. <http://www.lblekinge.se/bls/index.htm>
(senast besökt 2002-01-31)
- Borlänge sjukhus. <http://www.ltdalarna.se> (senast besökt 2002-02-11)
- Centralsjukhuset i Karlstad. <http://www.liv.se> (senast besökt 2002-02-11)
- Centrallasarettet i Växjö. <http://www.ltkronoberg.se/clv/clv.htm>
(senast besökt 2002-01-31)
- Dahlbom, Bo & Mathiassen, Lars (1995). *Computers in context. The Philosophy and Practice of Systems Design*. Oxford, UK: Blackwell Publishers Ltd.
- Danderyds sjukhus AB. <http://www.ds.se> (senast besökt 2002-01-29)
- Devlin, Keith (1999). *Infosense, Turning Information into Knowledge*. New York, USA: W.H Freeman and Company
- Fleming, Jennifer (1998). *Web Navigation. Designing the User Experience*. Sebastopol, California USA: O'Reilly & Associates, Inc.
- Forsgren, Olov & Grönlund, Åke, NUTEK (1999:2). *Portalbyggarens KlokBok. Från hemsida till portal*. Stockholm: Gotab
- Forsgren, Olov & Lindblom, Peter. Kapitelnamn i Arnesjö, Bo (red.) & Petersson, Göran (red.) & Rydmark, Martin (red.) (1996). *Medicinsk informatik*. Stockholm: Almqvist et Wiksell medicin Liber Utbildning
- Geijer, Erik. "Nyheter på hemsidan". 1999-08-27.
<http://nyheter.idg.se/display.pl?ID=990827-CSD9> (senast besökt 2002-03-10)
- Grey, Daniel (1999). *Looking Good On The Web*. Scottsdale, Arizona USA: The Coriolis Group
- Hjälpmiddelsinstitutet. *Tillgänglighetstips*. 2001-09-01.
<http://www.hi.se/Tillganglig/webbsidor/tips.shtm> (senast besökt 2002-01-21)
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur

Horton, Sarah & Lynch, Patrik. *Site Design*. 1997.

http://www.med.yale.edu/caim/manual/sites/site_structure.html

(senast besökt 2002-03-15)

Horton, Sarah & Lynch, Patrik. *Information Access Issues*. 1997.

http://www.med.yale.edu/caim/manual/interface/basic_interface2.html

(senast besökt 2002-03-15)

Horton, Sarah & Lynch, Patrik. *Web Style Guide*. 2001-10-26.

<http://info.med.yale.edu/caim/manual/contents.html> (senast besökt 2002-03-08)

Hälsinglands sjukhus. <http://www.halsinglandssjukhus.lg.se>

(senast besökt 2002-02-11)

Härnösands sjukhus. <http://www.lvn.se> (senast besökt 2002-02-11)

Jacobson, Robert (red.)(1999). *Information Design*. Cambridge, England: The MIT Press

Landstingsförbundet. <http://www.lf.se/overgripande/landstingskarta.htm>

(senast besökt 2002-02-07)

Lasarettet i Landskrona. <http://www.landskrona.skane.se/topett.asp>

(senast besökt 2002-01-31)

Länssjukhuset i Halmstad. <http://www.lthalland.se/extra/vbe/> (senast besökt 2002-02-02)

Länssjukhuset i Kalmar. <http://www.ltkalmar.se/vard/> (senast besökt 2002-02-01)

Nationalencyklopedin. 2002-01-30. http://www.ne.se/jsp/notice_board.jsp?i_type=1

(senast besökt 2002-01-30)

Nielsen, Jakob (1999). *Designing Web Usability*. Indianapolis, Indiana USA: New Riders Publishing

Nielsen, Jakob. Alertbox. "Is Navigation Useful?". 2000-01-09.

<http://www.useit.com/alertbox/20000109.html> (senast besökt 2002-01-17)

Nielsen, Jakob. Alertbox: "Top Ten Mistakes" Revisited Three Years Later. 1999-05-02. <http://www.useit.com/alertbox/990502.html> (senast besökt 2002-01-14)

NU-sjukvården. *Informationsavdelningen*. 2002-02-14

Nyköpings lasarett.

<http://www.landstinget.sormland.se/index.cse?dirid=18&pub=halsavard>

(senast besökt 2002-02-02)

Näringsdepartementet. ”Ett informationssamhälle för alla”. 2000-03-28

http://naring.regeringen.se/propositioner_mm/propositioner/pdf/it/p19992000_86a.pdf
(senast besökt 2002-03-10)

Näringsdepartementet. ”Ett informationssamhälle för alla”. 2000-03-28

<http://naring.regeringen.se/fragor/it/> (senast besökt 2002-03-10)

Pearrow, Mark (2000). *Web Site Usability*. Rockland, Massachusetts USA: Charles River Media, Inc.

Piteå älvdals sjukhus.

http://www.nll.se/ib/pe/kansl/_org/Lopsedel_Pitea_alvdals_sjukhus.htm

(senast besökt 2002-02-11)

Regeringskansliet, Justitiedepartementet (2000). *Samhällets grundläggande information*. Stockholm: Elanders Gotab

Sala lasarett. <http://www2.vltmedia.se/databas/landstingetny/sjukhus/index.html>

(senast besökt 2002-01-28)

Sjukhuset i Lidköping. <http://www1.vgregion.se/skas> (senast besökt 2002-01-29)

Skellefteå lasarett. <http://www.vll.se/Default.asp?lngStructureID=37>

(senast besökt 2002-02-11)

Statistiska centralbyrån. *IT i hem och företag – rapport*. 2001-12-29.

<http://www.scb.se/omsch/eu/rapporten.asp#andel> (senast besökt 2002-01-29)

Svenska kommunförbundet. *E-demokrati eller IT-stöd till den representativa demokratin*. 2000-05-15.

http://www.lf.svekom.se/demos/verksamhet/it/IT_stod.pdf

(senast besökt 2002-03-10)

Toppledarforum. *Toppledarforums krav och rekommendationer*.

2000-02-09. <http://www.sverigedirekt.riksdagen.se/lanksamling/krav.asp> (senast besökt 2002-02-12)

Universitetssjukhuset i Linköping. <http://www.lio.se/utm/enkel.asp?CategoryID=26>

(senast besökt 2002-01-29)

Universitetssjukhuset Örebro. <http://www.orebroll.se/uso/> (senast besökt 2002-01-29)

Visby lasarett. <http://www.gotland.se/KOMVERK/FORVALTN/VL/vl.htm>
(senast besökt 2002-01-31)

Värnamo sjukhus. <http://www.ltjkpg.se/html/halssjuk/varnamo.htm>
(senast besökt 2002-01-29)

Wurman, Richard Saul (2000). *Information Anxiety2*. Indianapolis, Indiana USA:
QUE

W3C. Web Content Accessibility Guidelines 1.0. 1999-05-
05 <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/#gl-complex-elements>
(senast besökt 2002-01-29)

Östersunds sjukhus. http://www.jll.se/LF_lsv_forstasida.asp
(senast besökt 2002-02-11)

Bilaga 1

Resultat av den jämförande undersökningen

Bilaga 1	%
Kliniker / Enheter / Avdelningar / Mottagningar	100
Fakta om sjukhuset (adress, telefonnummer...)	95
E-post klickbar till ansvarig	81
Datum senast uppdaterad	79
Lediga tjänster / jobb	76
Fråga doktorn (extern länk)	67
Patientavgifter	67
Apotek	62
Väntetider	62
Administration / Sjukledning / Förvaltning	57
AT-tjänstgöring	57
Sjukresor	57
Aktuellt / Nyheter / Senaste nytt	52
Bibliotek	52
Blodgivare	52
Informationsansvarig	52
E-postlådor (e-postadresser till de olika klinikerna)	50
FASS	48
Forskning	48
Telefon	48
Besökstider	43
Ekonomi	43
Högekostnadsskydd	43
Patienträttigheter	43
Presstjänst / Nyhetsarkiv	43
Verksamhetsberättelse	43
Karta	38
Sjukhuskyrka	38
WeBBisar	38
Historik	33
Hälso - och sjukvårdens ansvarsnämnd	33
Styrelse	33
Tystnadsplikt	33
Vaccination	33
Blommor	29
Försäkringar (patent, läkemedel)	29
Kafeteria	29
Patientföreningar	29
Patientnämnd	29
Tolkar	29
Årsredovisning	29
Amningshjälpen	24
Buss	24
Egenvård	24

Bilaga 1, forts.

Förtroendenämnden	24
Giftinformation	24
Hjälpmiddelscentralen	24
Kurser / Föreläsningar / Utbildningar	24
Patienthotell	24
Post	24
Restaurang	24
Vårdbarometern	24
Välj språk	24
Frisör	19
IT	19
Kiosk	19
Miljö (sjukhusets miljöpolicy)	19
Parkering	19
Rökning	19
Synpunkter	19
Avboka / Omboka	14
Bankomat / Minuten	14
Friskvård	14
Hjälp (att hitta på sidan)	14
Organdonation	14
Personal	14
Receptförnyelse	14
Sjukdomsgrupper (länkar till olika sjukdomar; info om dem)	14
Traineeprogram	14
Byta utseende på skärmen	10
Garderob	10
Idrottsförening	10
Patienten och vårdregistret	10
Pollenrapport	10
Reserådgivning	10
Rullstol	10
Sjukhusvårdar	10
Sårvårdboken	10
TV / Radio	10
Dagens ros	5
Patientbrickor	5
Värdesaker	5
Återbesök	5

Bilaga 1, forts.

Lediga jobb

Personalsekreterare	33
Blanketter	24
Skolor, utbildning, barnomsorg	24
Flytta hit	19
Fritid	19
Lägg in din CV	19
E-post till kontaktpersoner på de olika avdelningarna	19
Idrottsföreningar	10
Jämställdhetsplan	10
Kommunikationer	10
Personalförmåner	10
Arbeta som timanställd	5

Navigering

Externa länkar	100
Logga / identifikation på varje sida	100
Proportionerna, max 20% för navigation	86
Länk till startsidan	86
Finns sökfunktion	57
Ligger i landtingets ram	57
Blå länkar som blir lila	45
Finns snabbänkar på sidorna	33
Breadcrumb	24
Sidor under konstruktion	19
Klickbara länkar som leder ingenstans	10
Webbkarta	10

Bilaga 2

Resultat av enkäter till ”allmänheten

Bilaga 2	Total	Webbesök	Ej webbesök
Antal	174	26 st.	148 st.
Män: 99 st., kvinnor: 75 st. Ålder 16 – 77 år			
	%	%	%
Information om öppet- besöks- och telefontider till avd.	100	100	100
Kontakta läkare / avdelning via e-post	79	79	79
Avboka / omboka tider via e-post	82	76	83
Att kunna få kallelser via e-post	56	55	56
Att kunna få provsvar via e-post	40	38	40
Förlängning av recept via e-post	70	72	70
Information om vilka rättigheter du har som patient	96	97	96
Information om högkostnadsskydd	94	93	94
Information om vilka patientavgifter som gäller	97	97	97
Information om vårdköer på ”ditt” sjukhus	98	100	98
Information om vårdköer på alla Sveriges sjukhus	82	79	83
Möjlighet att få den viktigaste informationen på ett annat språk	53	69	50
Information om möjligheter till tolkhjälp	50	69	46
Information om service som t.ex. apotek, parkering, bankomat	82	90	81
Information om blommor/blomförbud	70	86	67
Karta över sjukhuset	90	97	89
Länkar till patientföreningar	74	79	73
En läkarförteckning	82	76	83
Information om aktuella nyheter t.ex. pressmeddelanden	64	62	63
Nöjes information t.ex. bilder på nyfödda, dagens ros	45	66	41
Beskrivningar av operationer	63	76	60
Information om donation, blankett för medgivande	82	86	81
Information om blodgivning	91	100	89
Information om egenvård	91	93	90
Länk till ”fråga doktorn sida”	93	97	92
Länk till FASS	88	97	86
Länk till giftinformation centralen	90	97	88
Information om sjukhusledning / administration	66	76	64
Information om årsredovisning / ekonomi	45	55	43
Historik / fakta om sjukhuset	59	69	57
Information om sjukhuskyrka	55	90	48

Bilaga 3

Resultat av enkäten till de ”arbetssökanden”

Bilaga 3	Total
Antal kvinnor: 61 st.	68
Antal män: 7 st.	
	<hr/>
	%
Information om:	
lediga tjänster i hela landstinget	100
lediga tjänster på ett visst sjukhus t.ex. NÄL	91
AT / ST – tjänstgöring	44
möjligheter till trainee tjänst	89
möjligheter att arbeta som timanställd	72
utbildningsmöjligheter / vidareutbildning inom jobbet	89
Telefonnummer till kontaktpersoner på de olika avdelningarna	94
E-post till kontaktpersoner på de olika avdelningarna	91
Telefonnummer till personalsekreterare	86
E-post till personalsekreterare	84
Information om den avdelning där tjänsten utlyses	97
Information om sjukhusets olika behandlingsmetoder	55
Möjlighet att:	
ladda hem och själv skriva ut ansökningsblanketter	89
beställa ansökningsblanketter	86
lägga in min CV (meritförteckning)	56
Information om:	
jämställdhetsplan	63
personalförmaner	95
fackliga företrädare	84
Om jag kommer från annan ort och vill flytta hit skulle jag vilja ha information om:	
bostadsmöjligheter	97
fritid t.ex. simhall, idrottsföreningar	75
kultur t.ex. museum, musikföreningar	64
kommunikationer	91
skolor	72
barnomsorg	66
Övrigt som jag skulle vilja veta när jag söker jobb:	

Bilaga 4

Resultat av enkäterna, fördelat på kvinnor/män och åldersgrupper

Bilaga 4	Kvinnor	Män	≤39 år	40-59 år	≥60 år
Antal: (st.)	66	91	94	44	19
	%	%	%	%	%
Information om öppet –besöks - och telefontider till avd.	100	100	100	100	100
Kontakta läkare / avdelning via e-post	83	74	78	77	63
Avboka / omboka tider via e-post	84	81	85	80	58
Att kunna få kallelser via e-post	60	51	64	41	32
Att kunna få provsvar via e-post	46	35	40	39	32
Förlängning av recept via e-post	56	67	69	70	53
Information om vilka rättigheter du har som patient	98	96	97	100	84
Information om högkostnadsskydd	95	92	94	95	84
Information om vilka patientavgifter som gäller	79	96	98	98	89
Information om vårdköer på ”ditt” sjukhus	100	97	97	100	100
Information om vårdköer på alla Sveriges sjukhus	87	78	81	80	89
Möjlighet att få den viktigaste informationen på ett annat språk	68	42	57	45	21
Information om möjligheter till tolkhjälp	63	38	50	45	26
Information om service som t.ex. apotek, parkering, bankomat	76	75	77	86	68
Information om blommor/blomförbud	63	62	55	77	84
Karta över sjukhuset	71	91	93	86	79
Länkar till patientföreningar	92	67	78	82	63
En läkarförteckning	87	80	69	82	84
Information om aktuella nyheter t.ex. pressmeddelanden	68	62	68	61	47
Nöjes information t.ex. bilder på nyfödda, dagens ros	44	43	52	30	42
Beskrivningar av operationer	56	67	68	55	58
Information om donation, blankett för medgivande	90	75	83	82	63
Information om blodgivning	95	86	97	86	68
Information om egenvård	95	89	93	93	79
Länk till ”fråga doktorn sida”	98	89	97	95	68
Länk till FASS	92	85	93	84	68
Länk till giftinformationscentralen	94	87	94	89	74
Information om sjukhusledning / administration	62	66	64	68	53
Information om årsredovisning / ekonomi	38	48	43	55	26
Historik / fakta om sjukhuset	57	56	63	52	37
Information om sjukhuskyrka	51	48	54	48	37

Bilaga 5

Intervjufrågor

Hur gammal är du?

Har du någon erfarenhet av sjukvården, som patient eller personal?

Om du ska kontakta en avdelning tex. ortopederna hur gör du då?

Har du tillgång till Internet?

Använder du det ofta?

Vad använder du det till?

Vad tittar du på först när du besöker en webbplats?

Hur ser du vems sida du är på?

Om man har en webbplats vad tycker du är viktigt att tänka på då?

Har du besökt NU-sjukvårdens eller något annat sjukhus webbplats?

Vilken information skulle du vilja ha på NU-sjukvårdens webbplats?

Tror du att du skulle besökt NU-sjukvårdens webbplats om den var mer informativ?

Frågor under webbtitten

Första intryck av sidan?

Tycker du att det verkar lätt att hitta på sidan?

Kan du utifrån rubrikerna gissa vilken information som finns under?

Är det någon information som du skulle vilja ha på en sjukhus webbplats som inte finns/du inte hittar?

Är det någon information som du inte tycker ska vara med?

Är det någonting särskilt som du tycker är extra bra med sidan?

Är det någonting särskilt som du tycker är särskilt dåligt med sidan?

Extra frågor till patientföreningarna

Har er förening några speciella behov?

Har er förening någon webbplats?

Vill, och i så fall hur vill, er förening bli representerade på NU-sjukvårdens webbplats?

Har er förening några speciella önskemål angående innehåll på NU-sjukvårdens webbplats?

Vilken rubrik tycker du ska användas som ett samlingsnamn för ”patientföreningarna”?