

## Del A

Skatteverkets webbplats – En hemsida dit privatpersoner och företag vänder sig för att hantera myndighetsärenden som rör skatt, folkbokföring, bouppteckning m.m.



## Användare:





## Observationsstudie

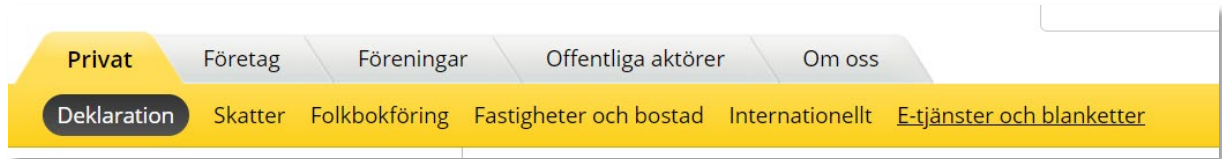
Under observationsstudien, som skedde fysiskt på plats, kunde jag lägga märke till att webbsidan erhåller en *relevans* på så vis att användaren har kommit till rätt plats för att hantera sitt ärende och således motiveras användaren att stanna kvar på sidan. (Löwgren & Stolterman 2004, s. 174)

Skatteverkets hemsida har en stark *identitet* genom den grafiska profilen där man valt att använda sig av de färger som återfinns i loggan (gul och blå) för att skapa igenkänning. (Löwgren & Stolterman, 2004, s. 177)

På Skatteverkets hemsida finns även brukskvalitén *genomskinlighet* därför att det finns avsevärt mycket funktioner och information att fördjupa sig inom varje kategori, där den ena rubriken avlöser den andra. (Löwgren & Stolterman 2004, s. 178)

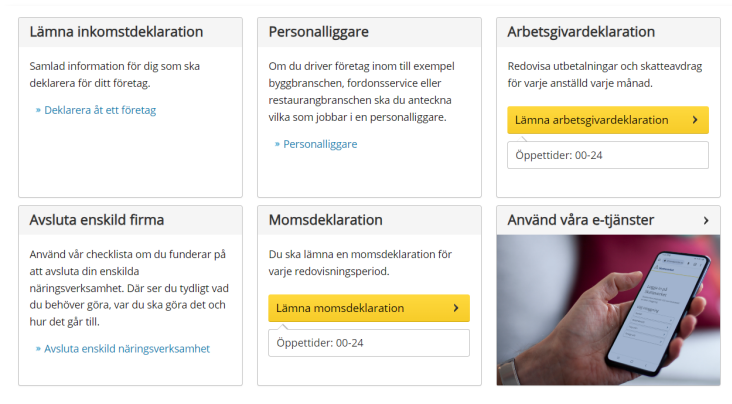
## Designprinciper (Norman, 2013):

*Visibility* – Högst upp på webbsidan finner användaren de olika kategorierna i en huvudmeny med flikdesign vilket gjorde det tydligt vart han skulle navigera.

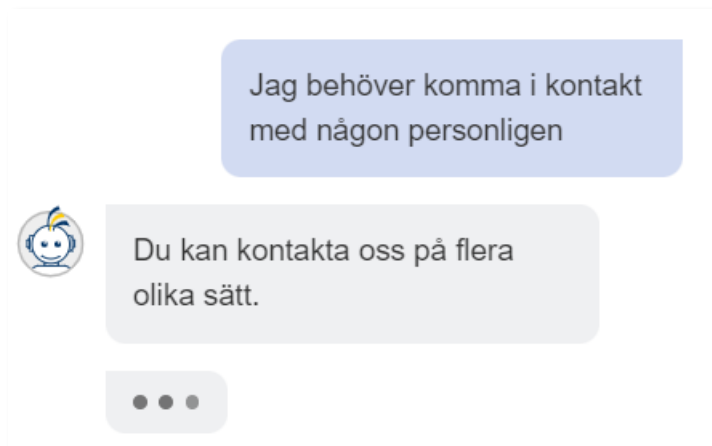


*Affordance* – Det finns en sökfunktion som hjälper användaren att söka efter information på webbplatsen.

*Signifiers* – Användaren hittar snabbt dit han vill genom att de vanligaste funktionerna ser ut som gula knappar. Exempel:

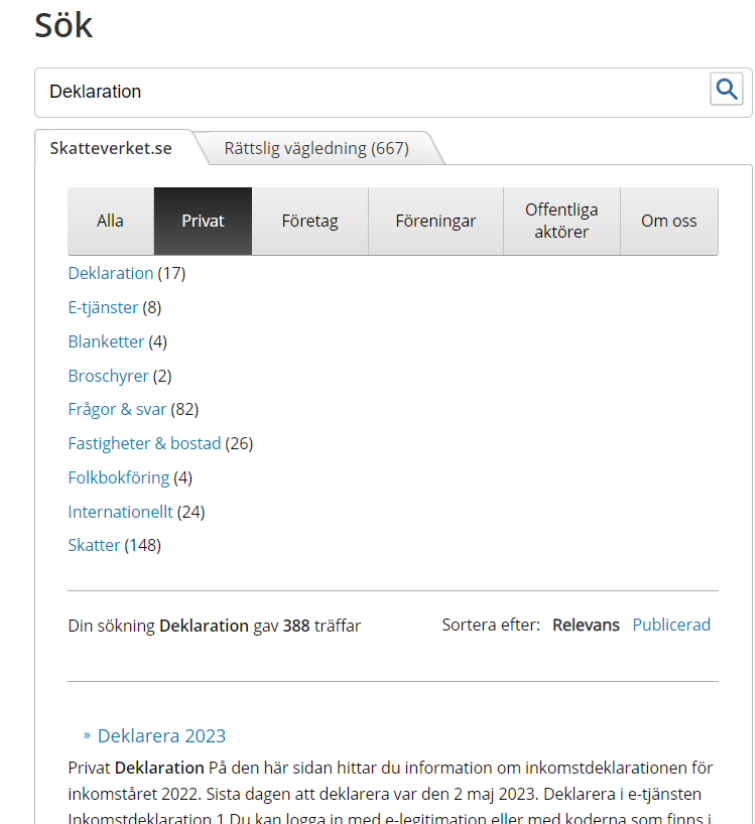


*Feedback* – När användaren provar chattfunktionen på Skatteverkets hemsida så kommer det upp en ruta med tre prickar som ger feedback att chattboten är på väg att skriva mer.



### Mapping:

Upplevs bristfälligt när användaren söker efter ”deklaration” och först ser stora knappar, vilket tar fokus från sökresultaten och användaren letar runt här innan han ser resultaten nedan.



*Constraints* – Förstasidan upplevs som plottrig. Citat: ”Redan nu känns det jobbigt för det är så mycket information på en och samma gång.” Här skulle det vara önskvärt med begränsad information för en mer organiserad känsla.

*Conceptual model* – Användaren tyckte att webbsidan var övergripande förståelig då den kändes ”klassisk” med huvudmeny, sökfunktion och ”logga in”-knapp i header.

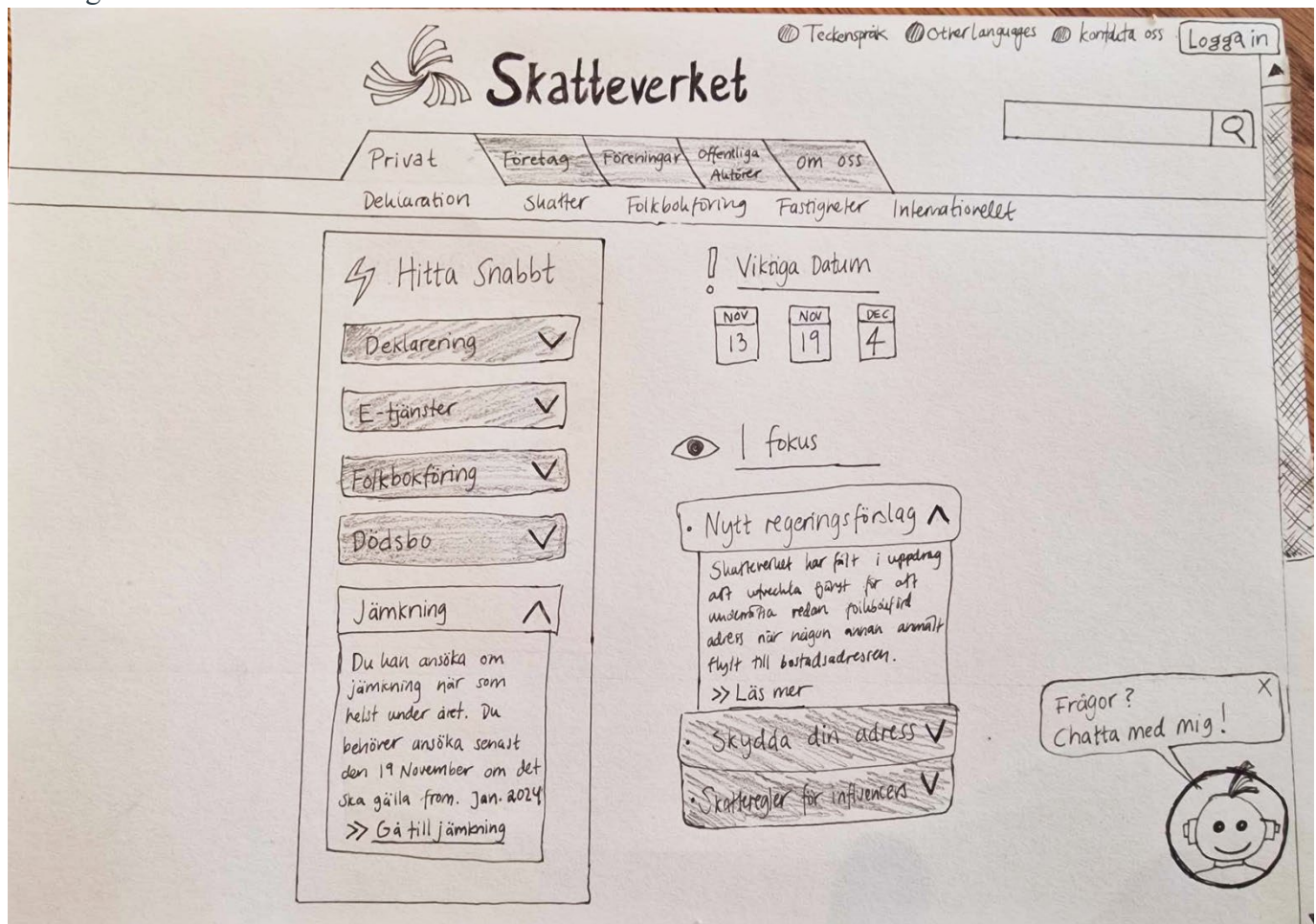
## Del B

### Impact of Display Clutter on User Experience

Studien lyfter huruvida visuellt "clutter" (plotter) kan påverka användarupplevelsen. Slutsatsen var att "clutter" kan ha en negativ påverkan på användarupplevelsen och den upplevda estetiken. (Ognjanovic, S. 2018) Detta använde jag som inspiration för mina gränssnitt, med målet att få en design som känns välstrukturerad och tydlig för användaren.

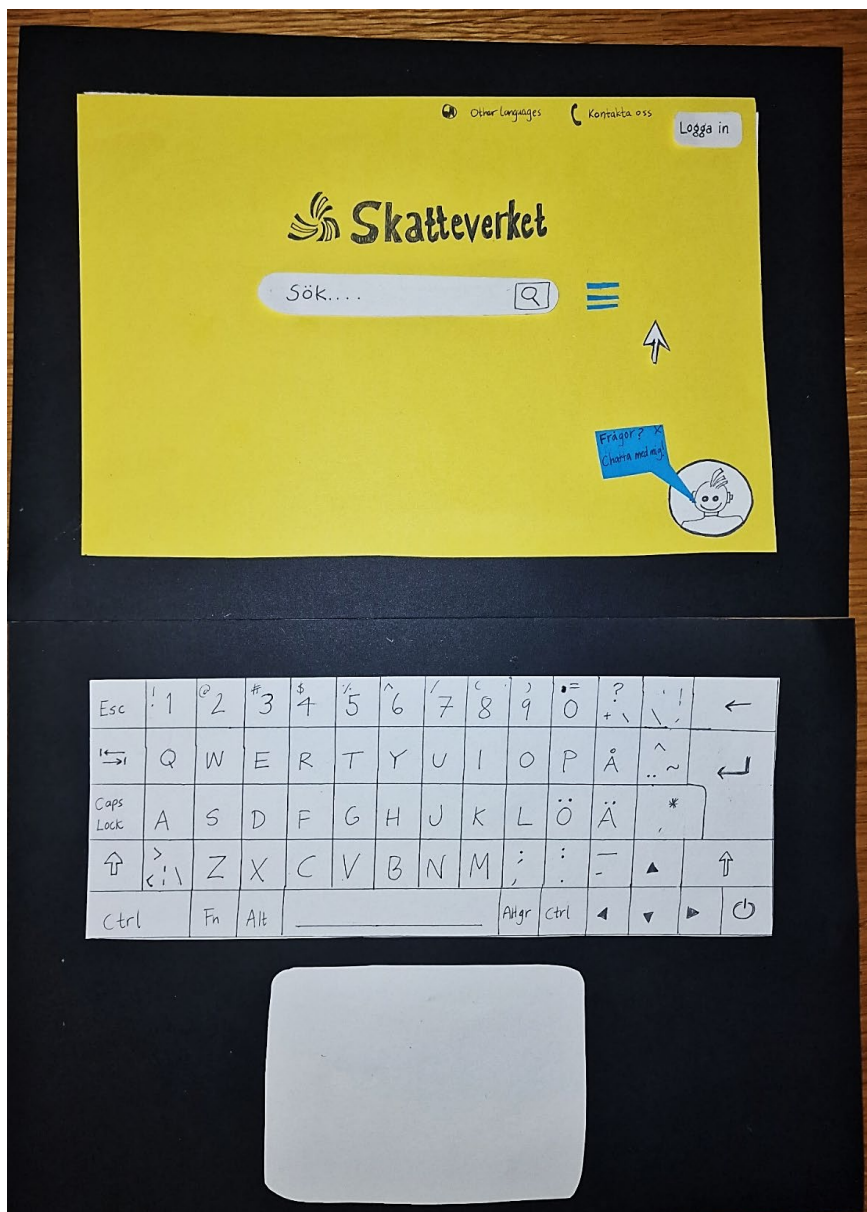
### Gränssnittsförslag 1: (Skiss)

Det första förslaget grundar sig på användarens upplevelse av en rörig förstasida med för mycket text och info om oväsentligheter. Informationen som presenteras på hemsidan är nu omstrukturerad och organiserad på så vis att det finns knappar i pilform som utökar den information som inledningsvis är dold. Här ligger fokuset på *flöde* (Löwgren & Stolterman 2004, s. 176) som ska ge användaren en lättsam navigeringssupplevelse genom behagliga växlingar.



## Gränssnittsförslag 2 (Mock-up):

I detta förslag har gränssnittet förändrats på så vis att användaren möts av en stilren förstasida som bidrar till en avskalad känsla. Sidan bygger på brukskvaliteten *funktionell minimalism* (Löwgren & Stolterman 2004, s. 178) och på förstasidan möts man av Skatteverkets logga samt sökfunktionen - som nu är en central del av det nya gränssnittet. Navigeringsmenyn som förut låg i headern får man istället tillgång till genom en stilren knapp vid sidan om sökfunktionen. [Klicka här för att komma till en video på mock-upen.](#)



Other Languages

Kontakta oss

Logga in



Deklarera



Inkomstdeklaration

Datum för deklarationen 2023

Så här deklarerar du

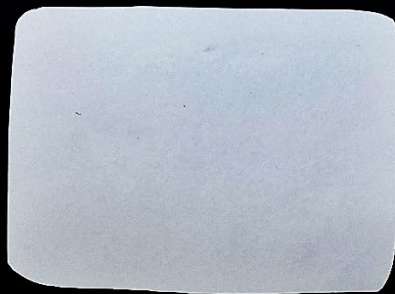
Deklarera dödsbo



Frågor?  
Chattra med oss



Esc	! 1	@ 2	# 3	\$ 4	% 5	^ 6	& 7	^ 8	' 9	= 0	? + , \ /	~ !	←
↔	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	Å	^ ~	↵
Caps Lock	A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ö	Ä	*	
↑	> < \	Z	X	C	V	B	N	M	;	:	-	▲	↑
Ctrl	Fn	Alt	_____					Altgr	Ctrl	◀	▼	▶	⏻



Other Languages

Kontakta oss

Logga in

# Skatteverket

Sök....

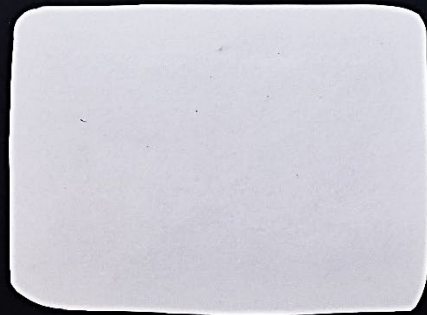


Privat	Företag	Förenings	Offentliga arbets	Om oss
Deklaration Skatter Folkboks föring Fastigheter och bostad Internationellt E-tjänster och blanketter	När du har deklarerat Använd våra e-tjänster Visa folkboksfordra Om du sålt en bostad Ansök om jämföring Jobba hos oss			

Fragor? x  
Chatta med mig

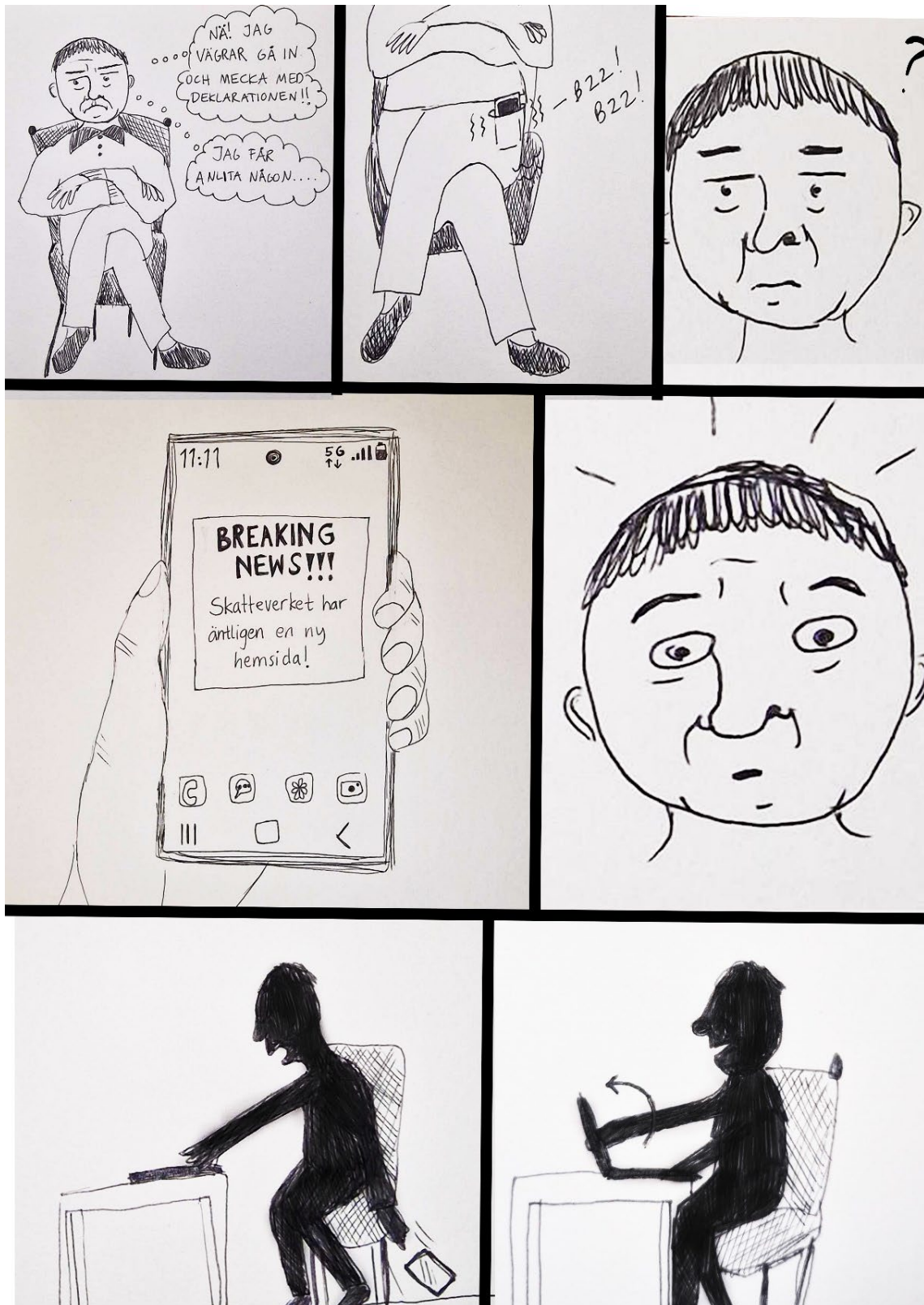


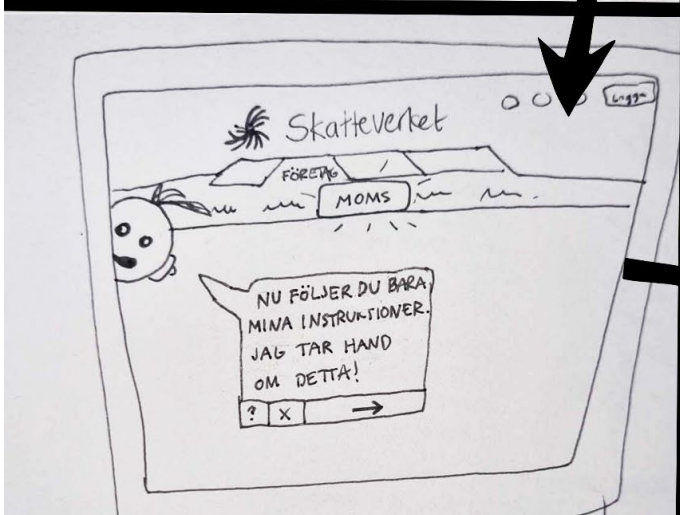
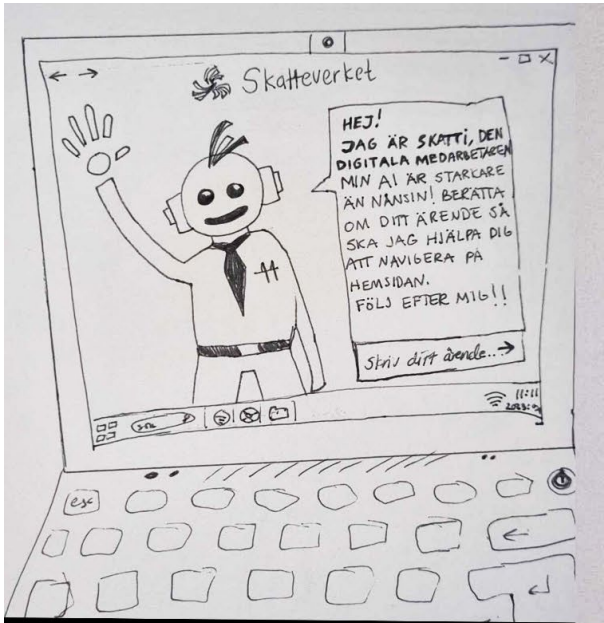
Esc	! 1	@ 2	# 3	\$ 4	% 5	^ 6	/ 7	^ 8	) 9	= 0	? + , \ /	←	
↔	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	Å	↵	
Caps Lock	A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ö	Ä *		
↑	> < ;	Z	X	C	V	B	N	M	;	:	-	↑	
Ctrl	Fn	Alt						Altgr	Ctrl	◀	▼	▶	⏻



### Gränssnittsförslag 3 (Scenario):

Scenariet utgår från användarens upplevelse av att bli överväldigad av administrativa uppgifter och dess process. I detta gränssnittsförslag är det fokus på *signifiers* (Norman, 2013 s.41) – på så vis att Skatteverkets ”digitala medhjälpare” hänvisar användaren runt på sidan genom att highlighta de knappar man ska trycka på härnäst.





Källförteckning:

1. Löwgren, J. & Stolterman, E. (2004). *Design av informationsteknik: materialet utan egenskaper*. 2 uppl., Studentlitteratur Ab, Lund. S.174, 176, 177,178.
2. Ognjanovic, S. (2018). Impact of Display Clutter on User Experience. In: Marcus, A., Wang, W. (eds) *Design, User Experience, and Usability: Theory and Practice. DUXU 2018. Lecture Notes in Computer Science()*, vol 10918. Springer, Cham.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-91797-9\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-91797-9_10)
3. Norman, Donald A. (2013) *The design of everyday things*. New York: NY: Basic books

-