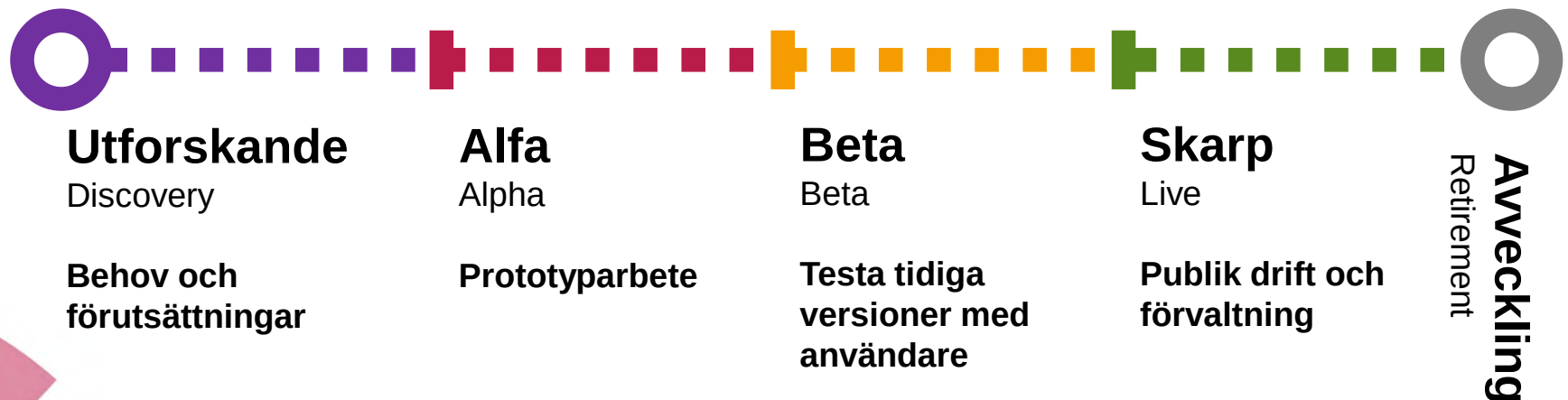


Erfarenheter från Storbritannien

- Hur de fick samman trehundra myndigheter under en sajt**

Hur GDS skapar tjänster

Den brittiska designmodellen



Utforskandefas

- Förstå användarnas behov, kontext, drivkrafter och beteende
- Förstå hur användarnas behov möts av den befintliga tjänsten
- Utmana/validera antaganden om användarna
- Förstå ramar för tjänsten utifrån policy och teknik
- Utforska alternativ för tjänsten som både möter användarnas och verksamhetens krav
- Få en bild av vad framgång för tjänsten skulle innebära och hur den kan mätas

Alfafasen

- Forma krav/user stories på hög nivå
- Skapa ett fungerande system med begränsad funktionalitet
- Förstå äldre system som ska ersättas/integreras
- Skapa en tidig version av design
- Planera för beta och skarp version

Betafasen

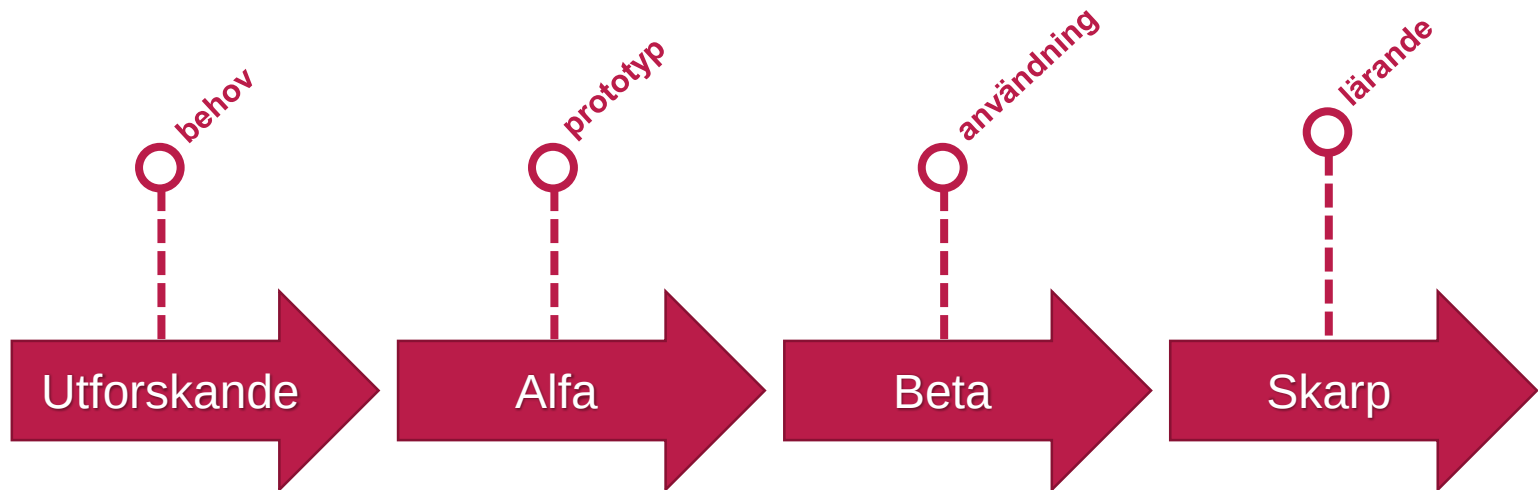
- Skapa en tidig version av tjänsten som kan testas av användare
- Utföra användartester
- Testa tillgänglighet för tjänsten
- Ta fram fungerande data och mått för KPIer

Skarp fas

- Lansera publik tjänst
- Överlämna till förvaltningsorganisation

Konsumentverkets arbetssätt

Utvecklingsprocessen



Data + användarundersökning = ❤️



Prototyp



Paj visas först när indata matats in i BK.
Innan det används inte ytan.

I desktop ligger pajytan till höger under
BUS-sök.

I mobil ligger BUS-sök under "Summa".
Utantör synliga scrollen i skissen.

I inmatningsvyerna: Hushåll, Bostad,
Fordon och Övriga kostnader visas inget
cirkeldiagram.

En resultatsida konstrueras - innehållande
resultatsammanställning, skriv ut och
skicka URL och generera PDF. Klicka på
knappen resultatsida för att komma till
den vyn.

Enkät och användarundersökning

verket - KO

STARTBIDA KONSU

Uppmärksamhet
Jobba hos oss

Jobba hos oss

Läsiga tjänster

Arbeta i en av våra
avdelningar

Medlemskapet berättar

Vilket betyg ger du oss?

Ange på en skala 1-5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer i hög grad

Innehållet är lätt att förstå

- ☐ 5 instämmer i hög grad
☒ 4
☐ 3
☐ 2
☐ 1 instämmer inte alls
☐ Vet ej/ingen åsikt

Jag uppfattar innehållet som opartiskt

- ☒ 5 instämmer i hög grad
☐ 4
☐ 3
☐ 2
☐ 1 instämmer inte alls
☐ Vet ej/ingen åsikt

Innehållet är användbart

- ☐ 5 instämmer i hög grad
☐ 4
☐ 3
☐ 2
☐ 1 instämmer inte alls
☐ Vet ej/ingen åsikt

Innehållet är lätt att hitta

- ☐ 5 instämmer i hög grad
☐ 4
☐ 3
☐ 2
☐ 1 instämmer inte alls
☐ Vet ej/ingen åsikt

Fortsätt

jänster - Konsumentverket

ill Ö

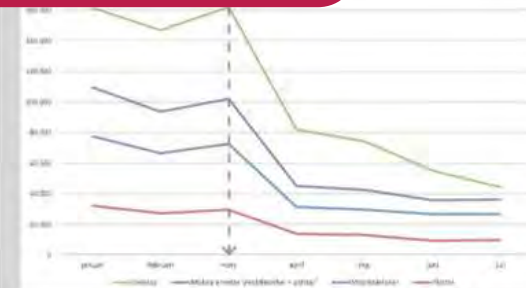
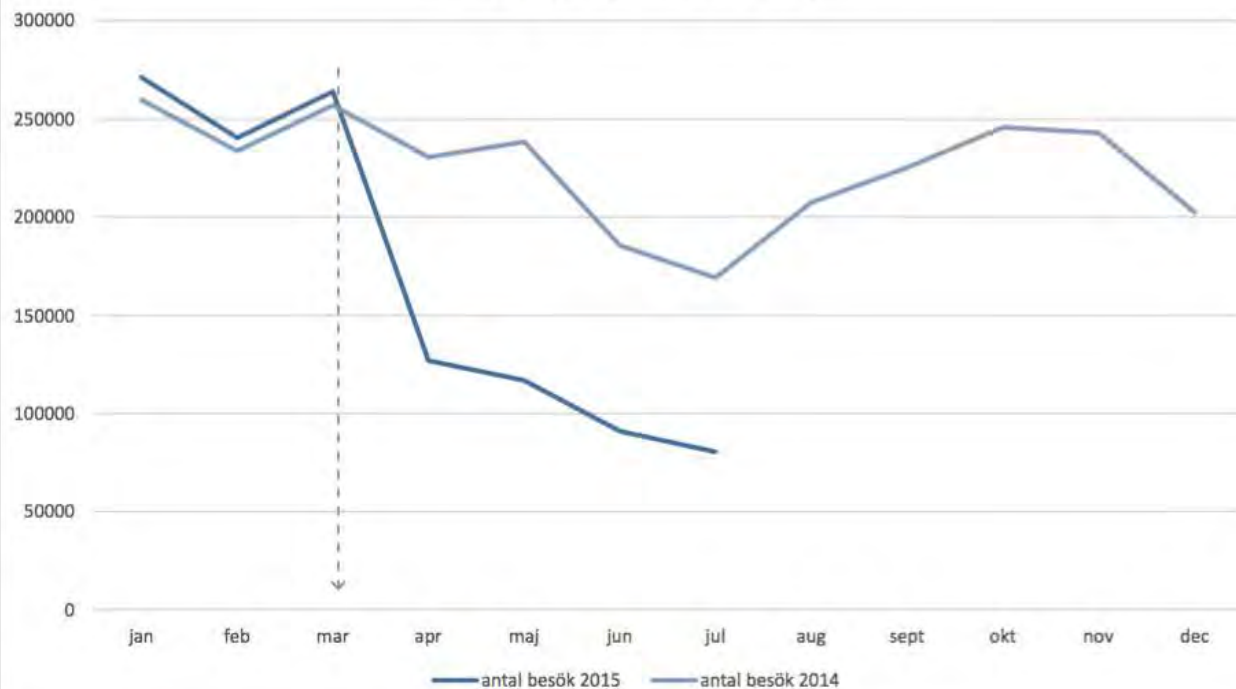
E-tjänster -

HALLÅ
KONSUMENT!

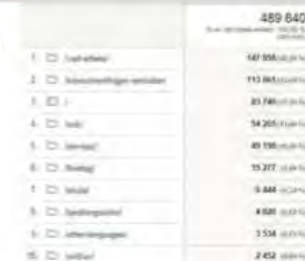
Intag om
enkätfrågor

Om du har några frågor
och vill ha mer information
och kontaktuppgifter
kontakt oss på

Kontinuerligt lärande



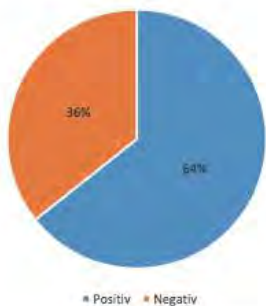
Mest besökta områden på konsumentverket.se (andel av alla besök)



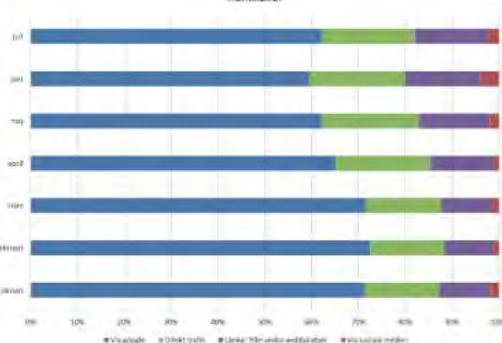
Mest lästa artiklar på konsumentverket.se (andel av alla besök)

Konsumentfrågor och anmälningar	4,97 %
Hushållets kostnader	3,96 %
Gör en anmälan	3,51 %
Matkostnader	3,37 %
Flytta hemifrån eller bo kvar hemma	2,37 %

Feedback



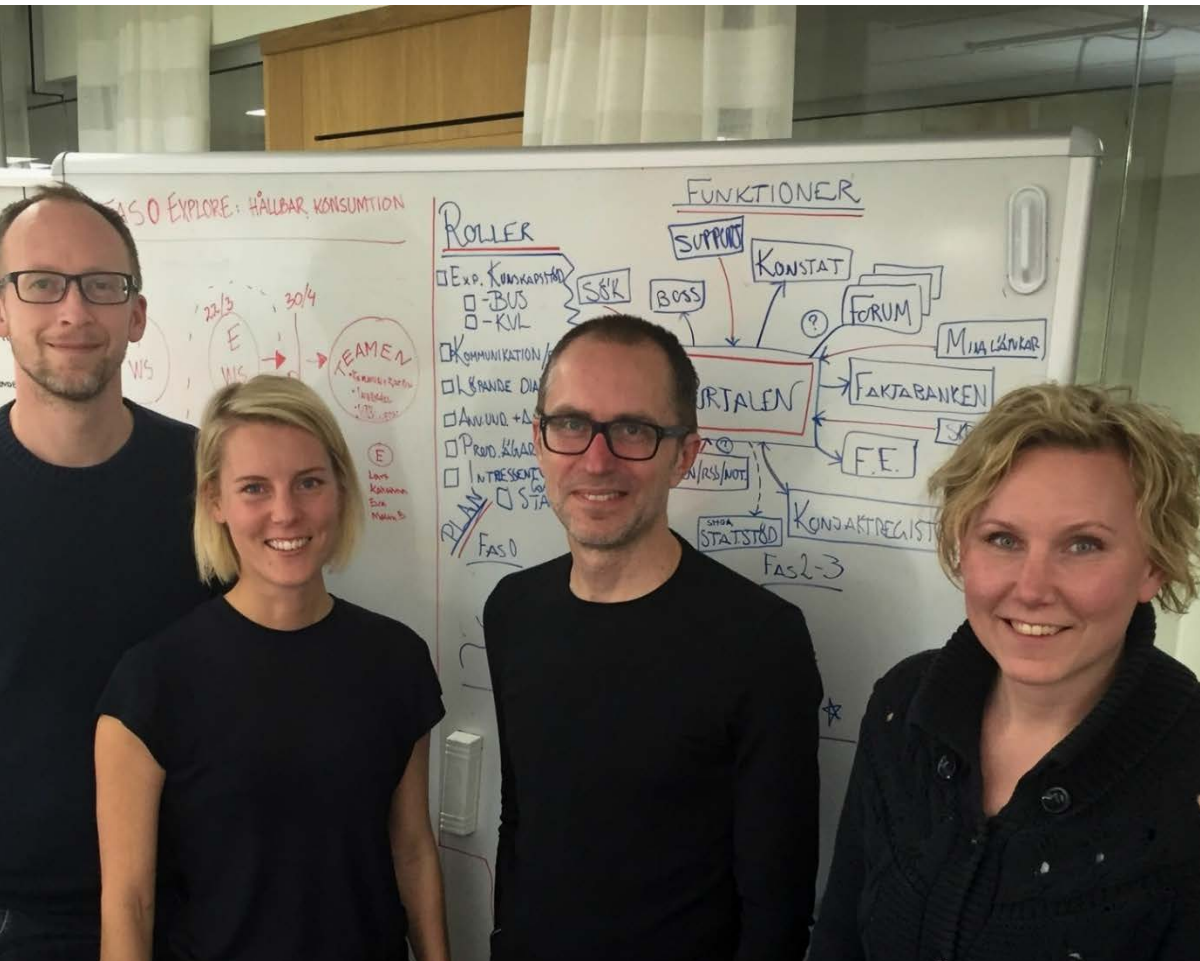
Trafikallor



Mest använda söktermer i sökmotorer (not provided, konsumentverket, konsumentverket.se, konsumentombudsmannen och KD borttagna)*

1. betala hemma
2. paketsreselagen
3. erot.co
4. konsumentverket betala hemma
5. ångerrätt
6. konsumentverket budget
7. konsumentköplagen
8. nix-mobil
9. hushållsbudget
10. konsumentlagen

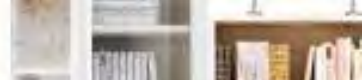
Andra delar i förändringsarbetet



- Teamarbete tillsammans med konsult
- Gemensamt "lösningsbibliotek"
- Undersöker möjligheten att sätta upp ett "user research lab" för webbutveckling i Karlstad.

Hur har vi det i Sverige i dag?

Det ser väldigt olika ut ...



... ibland snygga egna lösningar ...



... ibland kan det upplevas så här ...



... tänk om vi istället kunde ha ett gemensamt grundtänk!

Det är inte konstigt att det blir så här





Det är många delar att förhålla sig till och samordningen är svag:

- Vilket är uppdraget?
- Vad tycker ledningen?
- Hur gör vi jobbet snabbast?
- Hur ska navigation och sök fungera?
- Vilket innehåll ska tas fram redaktionellt?
- Hur har vi det med avtal och konsulter (LOU)?
- Vilka ska jobba med projektet bemannas internt?
- Och den egna grafiska profilen – det ska ju vara snyggt!
- Vilka krav måste vi täcka in sett till webbriktlinjer, tillgänglighet, IT-arkitektur, IT-policy, PUL, LEK, arkivlagen, språklagen, klarspråk ...

**Tänk om det fanns ett lager med
metoder och lösningar ...**



... där vi kunde plocka det vi behövde



En gemensam "stomme" ...



... vad vi sedan fyller den med kan
variera ...



Sammanfattningsvis

- Vi fokuserar på användaren
- Framgång genom att svara mot behoven – användarnas behov inte myndigheternas
- Kontinuerlig utveckling – gradvis framväxt av lösningar där användarna involveras
- Teambaserat arbetssätt, bryta beställar- och leverantörsförhållandet
- Vi tror på gemensamma lösningar för offentlig sektor:
 - Enklare webbutveckling och enklare förvaltning
 - Sannolikt mer tids- och kostnadseffektivt
 - Ökad medborgarnytta – enklare för användarna

Joacim Malmström

Lars Boström

joacim.malmstrom@konsumentverket.se

lars.bostrom@konsumentverket.se

Kontakta Konsumentverket

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad

0771-42 33 00

konsumentverket.se

Slideshare

slideshare.net/konsumentverket

Bilder i presentationen är hämtade från Flickr och lyder under [Creative Commons licens](#)