

sverige.se + användbarhet = utveckling

Anna Kelly, Enheten för utvecklingsstöd, Samhälls- och Rättsinformation
Världsanvändbarhetsdagen, Norra Latin 2006-11-14

Hur tar man reda på vad 9 miljoner vill ha?

- Det vet jag fortfarande inte... men låt mig berätta om en del av de insatser vi gjort och gör...

1997

2004

2005

2006

Sverigedirekt startar

sverige.se



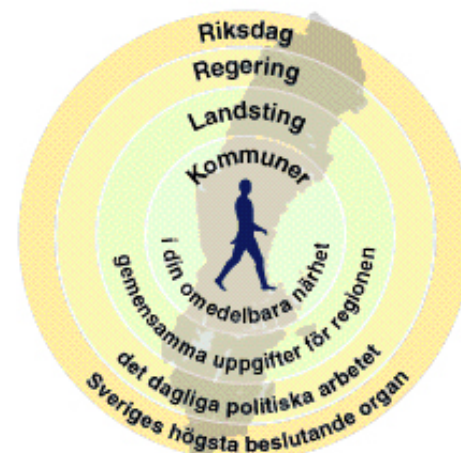


Det offentliga Sverige på Internet

SverigeDirekt

SverigeDirekt är den offentliga sektorns gemensamma webbplats. Nu finns länkar till 284 [kommuner](#), 18 [landsting och två regioner](#) och 237 [myndigheter m.m.](#)

De webbplatser som uppfyller de [kvalitetskrav](#) som Toppledarforum har ställt markeras på [Landstingsförbundets](#), [Kommunförbundets](#) och myndigheternas översiktssidor med märket



Aktuellt från webblänkarna

Nej till droger

9av10.nu är Folkhälsoinstitutets

webb

ung

Läs

Andra versionen, 1998/99





Arkiv

Redigera

Visa

Favoriter

Verktyg

Hjälp

Bakåt

Föråt

Stop

Home

Sök

Favoriter

Tidigare

Print

W

Adress  http://www.sverigedirekt.riksdagen.se/

Gå till

Links

Kommuner

Landsting

Myndigheter

Regering

Riksdag

Europeiska Unionen

Länkar

Översikt

Ämnesområden

Sök bland nyckelord

Sök med sökord

Samhällsguiden

Lagar och förordningar

På lätt svenska

Andra nätverk

Offentlig sektor

In English

Om projektet

SverigeDirekt/ Riksdagen

100 12 Stockholm

08-786 40 00

SverigeDirekt är vägvisaren till den offentliga sektorn på Internet

Aktuellt från webblänkarna:

Demokratiinstitutet vid Mitthögskolan

Aktuellt inom demokratiforskning i Sverige.

[Läs mer.](#)

Påverka din pension

Tips och råd inför det nya pensionssystemet.

[Läs mer.](#)

103 företag på Svarta listan

Företag i en rad branscher har struntat i att följa Allmänna reklamations-nämndens rekommendationer.

[Läs mer.](#)

Förintelsen - håll historien levande

Det pågår en bred informationsinsats där såväl världens ledare som landets skolelever innefattas.

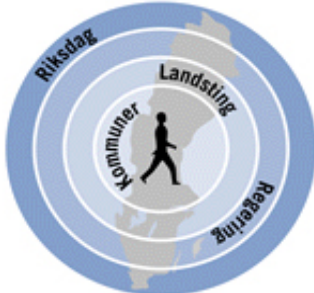
[Läs mer.](#)

Livet blir i

Livslängder

rapport som

[Läs mer.](#)



SverigeDirekt

Klarspråk på nätet

Seminarium i Umeå den 23 mars för alla som skriver för webb i offentlig sektor.

[Läs mer.](#)

Offentlig@ rummet

Missa inte upprepningen av förra årets succé - konferensen Offentlig@ rummet. I år 10-11/5 maj i Karlstad.

[Läs mer.](#)

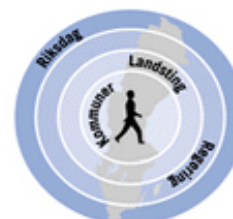
Fjärde versionen, 1999/2000

 Internet

SverigeDirekt.se

vägvisaren till samhällsinformation

SverigeDirekt är startpunkten för sökningar på alla webbplatser inom den svenska offentliga sektorn. Du hittar även webbadresser och kontaktuppgifter till kommuner, landsting, myndigheter med mera.



SverigeDirekt

Sök efter:

Sök

[Avgränsad sökning](#) | [Sök lagar](#)

Webbplatser/adresser sorterade på...

- Ämnesområde
- Nyckelord
- Organisationstyp
- Geografi

Webbplatser/adresser

- Kommuner
- Landsting/regioner
- Länsstyrelser
- Myndigheter/statliga bolag
- Universitet/högskolor
- Försäkringskassor
- Polismyndigheter
- Organisationer/akademier
- Riksdag
- Regering
- EU-länkar

Lagar & förordningar

- Lagrummet
- Debatt & beslut/Rixlex
- EUR-lex (EU-lagstiftning)

Portaler med samhällsinformation

- Samhällsguiden
- Portaler för ämnesområden
- Regionala portaler
- Teman/Kampanjer
- I andra länder

På lätt svenska

Information

- Om offentliga sektorn
- Om SverigeDirekt

Tips från webblänkarna

- Hos Valmyndigheten hittar du information inför valet den 15 september.
- När valet avslutats på söndag kväll kommer du att kunna följa de preliminära resultaten på www.val.se

För webbproducenter

- Vad händer under hösten med SverigeDirekt? Läs här!
- Medborgare är mest nöjda med förskolan. Statskontoret har genomfört en studie av vad allmänheten förväntar sig av förvaltningen.

Sverige.se 2004-10-25

Anpassa | Webbkartan | Lättläst | English | Suomi | Español | Français | عربي | فارسي | Srpski | Bosanski

sverige.se Vägvisaren till samhällsinformation och offentliga tjänster

Sök >

▶ Söktips ▶ Avgränsad sökning

Här kan du söka på alla webbplatser inom offentliga sektorn

SITUATIONER I LIVET

- ▶ Skola och utbildning
- ▶ Starta och driva företag
- ▶ Söka och byta arbete
- ▶ Vara konsument

[Visa alla >](#)

▶ Myndigheter, bolag, organisationer

▶ Län, landsting, regioner

▶ Sveriges kommuner



E-TJÄNSTER

- ▶ Följa ärenden och hantera konton
- ▶ Ansöka, anmäla och lämna in
- ▶ Räkna ut och jämföra
- ▶ Visa alla e-tjänster

MER PÅ SVERIGE.SE

- ▶ Användningstips
- ▶ Så fungerar offentlig sektor
- ▶ Utdrag av adresslistor
- ▶ Vanliga frågor och svar

ANDRA LÄNKAR

- ▶ Lag och rätt
- ▶ SWEDEN.SE - The official gateway to Sweden
- ▶ Sverige och EU

Om sverige.se | Kontakta oss

© Statskontoret 2004

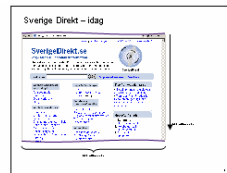
Men är det bara en gränssnittsfråga?

- Implementation 2003-2004
 - Egna workshops, design och syfte
 - Egna tester, utförd av kollegor med egen hög användbarhetskompetens
 - Konsulter, djupintervjuer
 - Test av tillgänglighet
 - ... mm
-
- Glöm inte tänket! Du måste ladda testerna med din egen verksamhetskunskap. Använda befintliga källor, tex brevfrågor och telefonsamtal för att ringa in användaren.

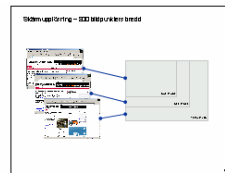
En miljon tester och skisser....



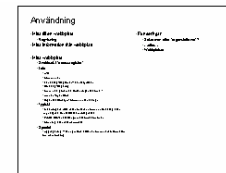
1



2



3



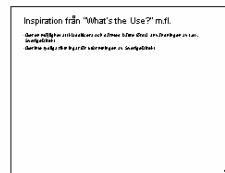
4



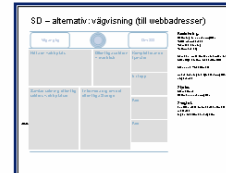
5



6



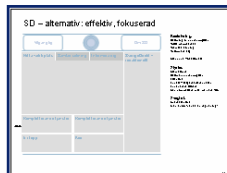
7



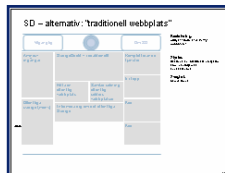
8



9



10



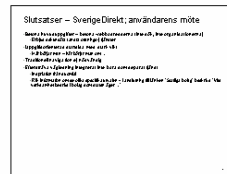
11



12



13



14



15



16

Testa mot användare – pptskisser

[[Startsida](#) / [Statliga och nationella webbplatser](#) / R]

Statliga & nationella
webbplatser

Regionala webbplatser

Kommuner

[Via ämnen>>](#)

[Via Nyckelord>>](#)

?

SverigeDirekt
Hitta statlig och
nationell webbplats

1. Välj ett län
Eller
2. Välj en annantjänst
i högermarginalen

Statliga och nationella webbplatser: R

[<< Tillbaka](#)

Välj begynnelsebokstav:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÄÖ

Radio- och TV-verket, RTV www.rtrrrrr.se Visa karta

Rederinämnden www.rtrrrrr.se Visa karta

Regeringsrätten www.rtrrrrr.se Visa karta

Registernämnden www.rtrrrrr.se Visa karta

Resegarantinämnden www.rtrrrrr.se Visa karta

Revisorsnämnden www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksantikvarieämbetet, RAÄ www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksarkivet, RA www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksbanken www.riksbank.se Visa karta

Riksförbundet Sveriges lottakårer www.rtrrrrr.se
Visa karta

Riksföreningen Sverigekontakt www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksförsäkringsverket, RFV www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksgäldskontoret www.rtrrrrr.se Visa karta

Rikshemvärnsrådet Rikshvr www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksidrottsförbundet www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksorganisationen för kvinnojourer i Sverige
www.rtrrrrr.se Visa karta

Riksskatteverket, RSV www.rsv.se Visa karta

RiksSkådehanan www.rtrrrrr.se Visa karta

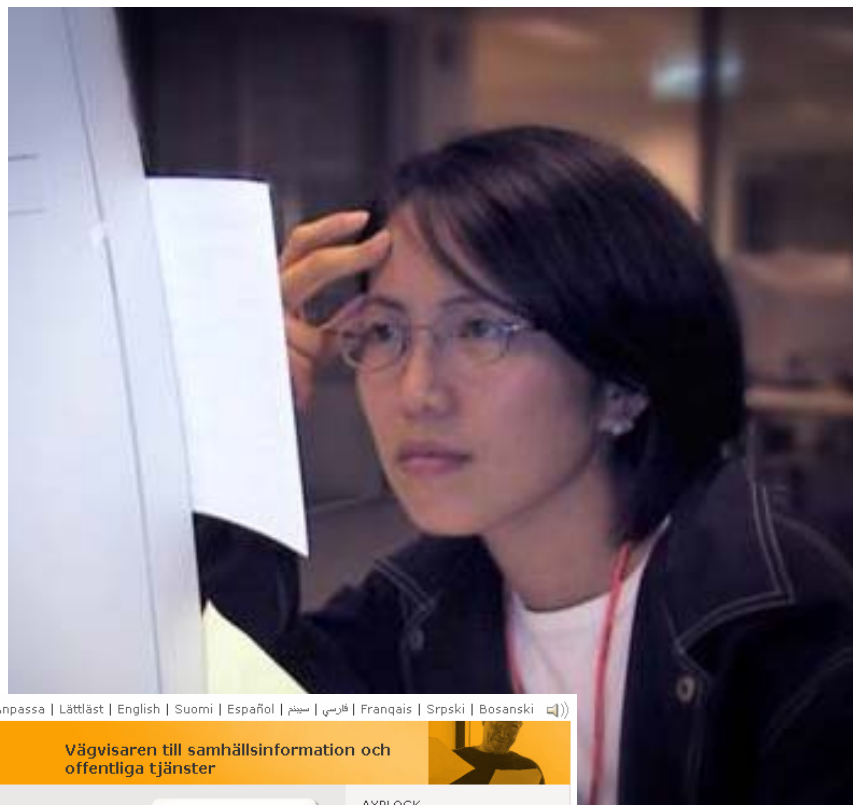
5 i topp – myndigheter och statliga bolag

- AMS
- Polisen
- Riksskatteverket
- Domstolsverket
- Svenska Spel

Välj istället

- Kommuner
- Regioner

Sen version testades våren 2004



- 12 respondenter totalt
 - 8 kvinnor, 4 män
 - 26 – 64 år, Medel: 39 år
 - Varierad datorvana
- 3 målgrupper
 - Privatpersoner (4 pers)
 - Vidareinformatörer (4 pers)
 - Offentlig sektor (4 pers)
- Erfarenhet av SverigeDirekt
 - Privatperson: 1
 - Vidareinformatör: 2
 - Offentlig sektor: 3



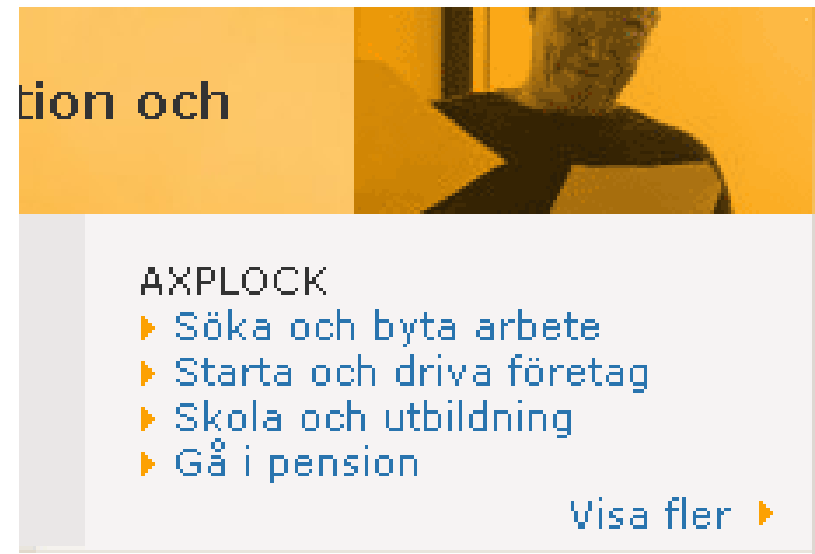
Vad användarna säger, exempel



- Känner inte igen sig från SverigeDirekt
- Lite information (+ och -)
- Ser lätt ut att komma igång
 - ”Ser ut som en myndighet”
- Anpassa – positivt vidareinformatörer
- Offentlig sektor mest reserverade

Förståelse av första sidan, rubrikval

- Hittar inte dit
- Associerar med de 4 exemplen
 - Söka och byta arbete
- Förstår inte vad Visa fler innebär
- Pilen vid Visa fler är inte klickbar



Synpunkter på bildval

- Otydligt
 - "...vet inte riktigt vad det är"
 - "Vad är det jag kan göra på nätet?"
- Associerar med blanketter, formulär
- Lättast för offentlig sektor
- Bilden styr tolkningen



Förankring externt, många dokument blir det...

Typ	Namn
	24 hr adresslista 040819
	Arbetspapper synpunkter
	e-brev för synpunkter
	Extern förankring.åtgärdsförslag
	Medlemmar i nätverket 24-timmarswebben för förankring av axplock och e-tjänster
	Projektplan för extern förankring
	Sammanställda kommentarer från bibliotekarier
	Kontakter om kortade urlar

Omtag 2005 inför ny version, inledande test utifrån tidigare dokumenterade behov och brister

- » 8 respondenter:
 - » 4 kvinnor, 4 män
 - » 20 – 63 år, Medel: 42 år
 - » 1 med invandrarbakgrund
 - » Varierad datorvana
- » Målgrupper:
 - » Privatpersoner
- » Erfarenhet av sverige.se:
 - » 2 regelbundna besökare
 - » 6 nya besökare
- » Fokus på ny målgrupp



Testet utfördes på en prototyp/skiss utifrån tänkt behov



- » Under första uppgiften la de framförallt märke till:
 - » Situationer i livet
 - » Självbetjäning
- » Mindre fokus på
 - » Anmäl föräldrapenning
 - » Även om de gick systematiskt genom alla delar

Sammanfattning

- » Första sidan fungerar
 - » Vissa rubriker förvirrar
 - » Månadens tjänst förbises
- » Situationer i livet fungerar
- » Självbetjäning behöver omarbetas
- » Listor behöver förbättras
- » Sökresultatet fungerar
- » Fördelning av träffar behöver förtydligas
- » Kontaktinformation och adresskort fungerar
- » Förtydliga avsändaren på sverige.se

Dagens sverige.se lanserades mars 2006

sverige.se

Lyssna | Anpassa | Webbkartan

Lättläst | English | Suomi | Français | Español | عربي | فارسي | Srpski/bosanski/hrvatski

Sverige.se är en faktagranskad webbplats för dig som enkelt vill nå svenska myndigheter och kommuner

Sök på alla webbplatser i offentlig sektor

Sök

Söktips

Avancerad sökning

Situationer i livet



Här hittar du information och tjänster som är användbara i olika situationer i livet.

- Arbeta och försörja sig
- Utbilda dig hela livet
- Flytta och bo
- Flytta till Sverige
- Resa och köra bil
- Påverka politiken
- Planera din pension
- Bilda familj och ha barn
- Söka vård
- Köpa varor och tjänster

Kontaktuppgifter

Adresser, telefonnummer och annan kontaktinformation till den offentliga sektorn.

- Kommuner
- Län, landsting, regioner
- Myndigheter, bolag och organisationer
- Regeringen och riksdagen
- Europeiska unionen, EU
- Ladda ner adresslistor

Mer om Sverige

Lär dig mer om hur vårt samhälle fungerar.

- Så fungerar offentlig sektor
- Lag och rätt
- Sverige och EU
- Turist i Sverige
- Kartor över Sverige
- Fler ämnen



Gör det själv på nätet



Polisanmäl stöld och förlust

Du kan anmäla bland annat bil- och cykelstöld, inbrott i förråd och garage samt fickstöld.

Till polisanmälan

[Rikspolisstyrelsen, RPS]



Sök konsumentvägledare och rådgivare i din kommun

Konsumentvägledaren ger dig råd inför köp och om du vill klaga, budget- och skuldrådgivaren om din hushållsbudget och skuldsanering.

Sök vägledare och rådgivare

[Konsumentverket och Konsumentombudsmannen, KO]



Titta in i hjärnan

Se hur hjärnan fungerar och hur den påverkas av sjukdomar och skador.

Se hjärnan

[Forskning.se]

- Fler tjänster från offentlig sektor
- Skaffa e-legitimation

About Sweden

Sweden.se - Basic facts, business issues, culture and entertainment in Sweden

Viktigaste lärdom

- Mät rätt sak i rätt tid på rätt sätt!
- Planera in användbarhetstester i god tid, men var inte rädd för att genomföra egna småtester under hela utvecklingsfasen



Tack!

sverige.se

anna.kelly@verva.se

08-55055786