

All tjänsteutveckling bör utgå ifrån ett dokumenterat och konstaterat användarbehov

Förklaring

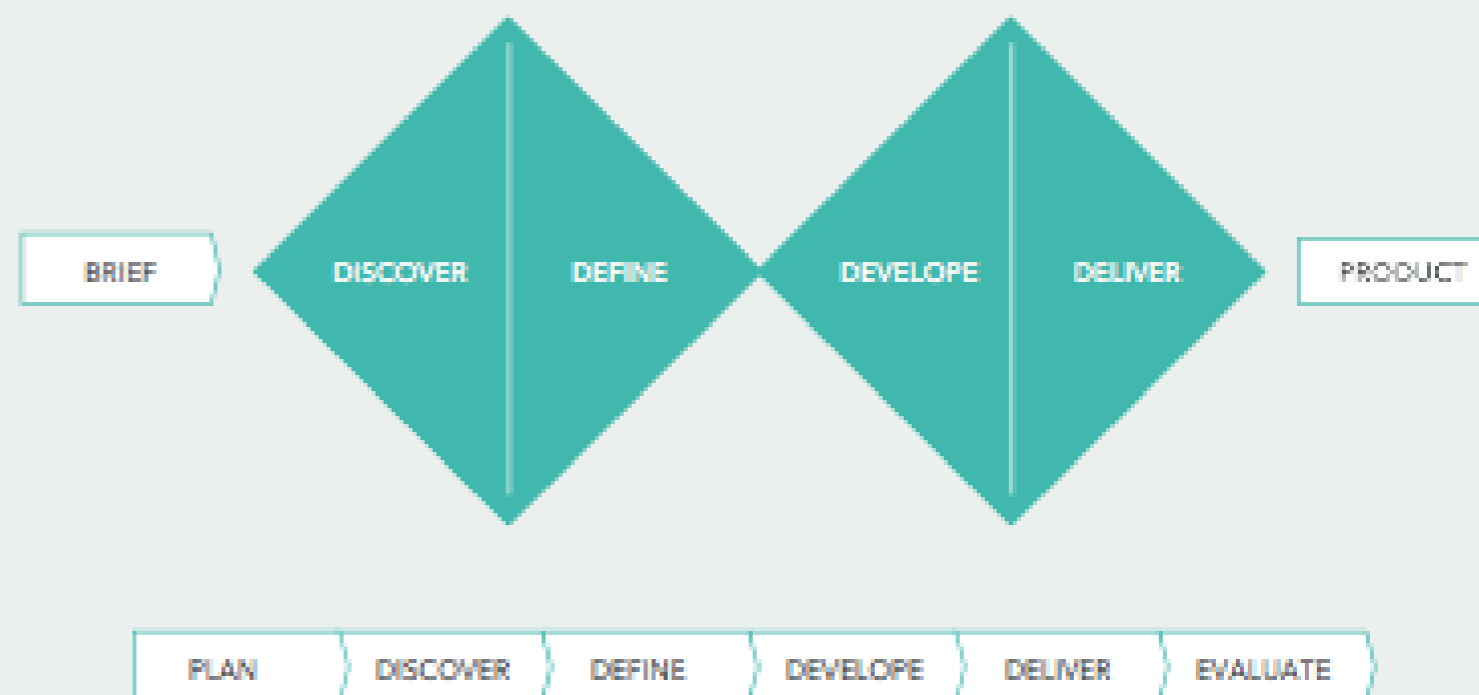
Forskning visar att tjänster som inte är byggda utifrån användares behov ofta inte används. Nyttan uppstår vid användningen av en tjänst och används den inte så uppstår heller ingen nytta.

Om man inte vet vad användaren vill ha är det svårt att bygga rätt tjänster som ger hög grad av användning. Utgå från användarens behov och studera användarna på sådana sätt att de själva ger beskrivningen av vad de behöver.

Involvera användarna återkommande och se på dem som medskapare av tjänsten.

Double Diamond

Exempel på process för iterativt arbete



Förslag på metoder

- Observationsstudier
- Fokusgrupper
- Intervjuer
- Användarresa
- Skapa beta-tjänster
- Mönsteranalys

Varför dessa metoder?

- Genom intervjuer lär ni känna era användare och har möjlighet att ta reda på vilka behov och drivkrafter de har.
- Genom att skapa en användarresa så får ni insikt i vad som händer före under och efter någon utför den tänkta tjänsten.
- Insiktsarbetet handlar om att skapa en förståelse över vad användarna behöver för att kunna skapa konkreta lösningar på hur behoven tillgodoses.

Tjänster ska utvecklas så att hög dokumenterad tillgänglighet och användbarhet säkerställs

Förklaring

Förstå kontexten där användaren kommer att nyttja tjänsten och bygg för flera olika "touchpoints", t. ex mobil, webb, fysiskt möte, osv. Använd iterativ utvecklingsmetodik och följ kända/beprövade designprinciper för de tjänsteområden där så finns.

Uppbyggnaden av olika tjänster bör vara konsistent så att användaren känner igen sig vid byte mellan tjänsterna.

Tjänsterna ska vara enkla att hitta, använda och ha en hög grad av tillgänglighet. Utifrån nya lagkrav ska offentlig sektor utforma digitala tjänster så att de uppfyller tillgänglighetsstandarder, däribland tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Prototyparbete



Förslag på metoder

- Prototyper
- Återkommande användartester
- Designdokument

Varför dessa metoder?

- Genom att utföra användartester med prototyper får ni insikter om hur användbar en tjänst är.
- Med ett utförligt designdokument underlättas arbetet att ta fram nya tjänster med ett homogent användar- och designspråk.

Tjänster ska befinna sig i ständig utveckling, upplevelse och användning av tjänster ska löpande följas upp

Förklaring

Utveckling av digitala tjänster ska engagera tvärfunktionella team med olika kompetenser. Det ska finnas en tydlig "roadmap" för varje tjänst och utveckling av tjänsten efter implementation ska ske iterativt samt med fortsatt fokus på verksamhetsutveckling. Det är viktigt med tydliga roller och att det finns en förvaltningsorganisation med rätt kompetenser och möjligheter som tydligt äger tjänsten.

Användarens upplevelse av tjänsten, statistik för hur tjänsterna fungerar, ska löpande följas upp, analyseras och utvärderas.

Analysverktyg



Förslag på metoder

- Analysverktyg
- Undersökningar
- Feedback genom tjänster
- Återkommande användartester
- Customer effort score

Varför dessa metoder?

- Med hjälp av analysverktyg inhämtas data om hur tjänsten används vilket kan användas som underlag för vidareutveckling av tjänsten.
- Genom att låta användarna själva ge feedback genom tjänster inkommer nya idéer och åsikter om hur tjänsten kan förbättras.

Kunder ska uppleva trygghet och känna förtroende vid användandet av tjänster

Förklaring

Det ska kännas tryggt och riskfritt att använda regionens tjänster, utan risker för dataintrång. För att uppnå detta måste användarens integritet prioriteras och säkerställas i utvecklingen av e-tjänster.

All information som kan klassas som känslig information ska hanteras på sätt som följer de nationella lagar och regler för hantering av användardata och digital säkerhet som gäller.

I de fall där det kan finnas en överhängande risk att en tjänst kan bli attackerad från utomstående part ska en fullständig riskanalys genomföras.

Klassificeringsmodell

		Konsekvensnivå			
		Allvarlig	Betydande	Måttlig	Försumbar
Säkerhetsaspekt	Konfidentialitet				
	Riktighet				
	Tillgänglighet				

Förslag på metoder

- Klassificeringsmodellen
- Riskanalys

Varför dessa metoder?

- Klassificeringsmodellen hjälper er att välja åtgärder för att skydda information i tjänster.
- Med en riskanalys identifieras potentiella hot och risker som kan påverka en tjänst negativt.

Utveckling av digitala tjänster ska medföra en effektivare verksamhetsprocess

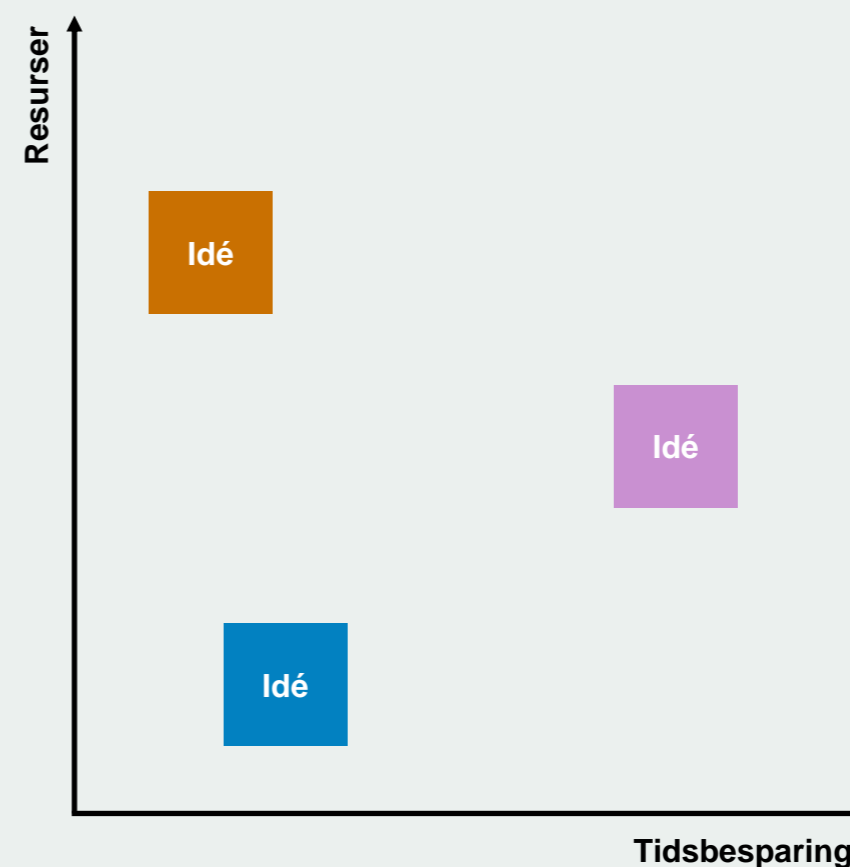
Förklaring

De som använder kommunens e-service ska få sitt ärende löst vid första kontakten och inte påverkas av hur kommunen organiserat sig i sina verksamhetsprocesser.

En digital tjänst bör vara tids- och resurssparande för så stora delar av verksamhetens processer som möjligt exempelvis genom automatisering. Sätt upp tydliga och mätbara mål som gör det möjligt att följa vilken effektivisering av verksamhetsprocessen som har skett till följd av tjänsteutvecklingen.

En definierad verksamhet ska alltid vara beställare vid utveckling av en digital tjänst.

Resurs - Tid Matris



Förslag på metoder

- Värderingsmatriser
- Tydliga, mätbara mål
- Löpande uppföljning inom verksamheten

Varför dessa metoder?

- Genom att värdera ideér i matriser kan ni fastställa om tjänsten medför tids och resursbesparingar.
- Löpande uppföljning inom verksamheten ger en indikation på hur tjänsten används av personal vilket kan ge underlag för förbättringar eller nya ideér.

Varje tjänst bör utvecklas för att skapa så stor nationell och regional nytta som möjligt

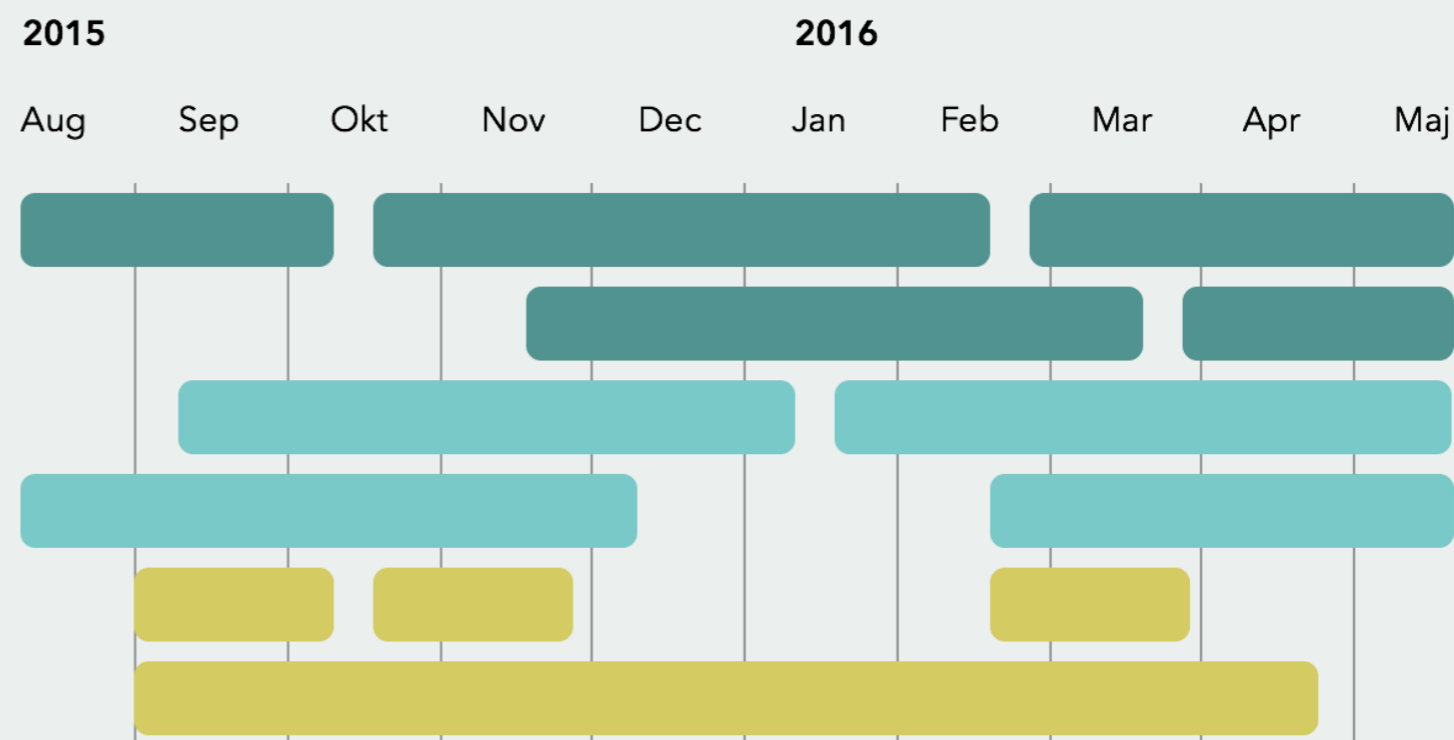
Förklaring

Digitala tjänster ska följa de nationella och ev. regionala standarder som finns. Att följa standarder gör det möjligt för olika aktörer i landet att dra nytta av varandras arbete och slippa uppfinna hjulet på nytt. Genom att samverka kring olika delar vid utvecklingen av e-tjänster kan fler invånare i regionen ta del av samma tjänst till en lägre kostnad för de olika aktörerna.

Alla parter som samverkar måste avsätta tid och resurser för att kunna uppnå nyttan med ett regionalt samarbete och alla som tänker sig att implementera den färdiga tjänsten ska vara engagerade så tidigt i utvecklingsprocessen som möjligt.

Återanvänd redan känd data.

Roadmap



Förslag på metoder

- Regionala designprinciper
- Utgå från regionala behov
- Roadmap

Varför dessa metoder?

- En tydlig roadmap klargör vilka resurser och aktörer som behövs för att utveckla tjänsten.