

Rapport för Involvera användarna - kommuner

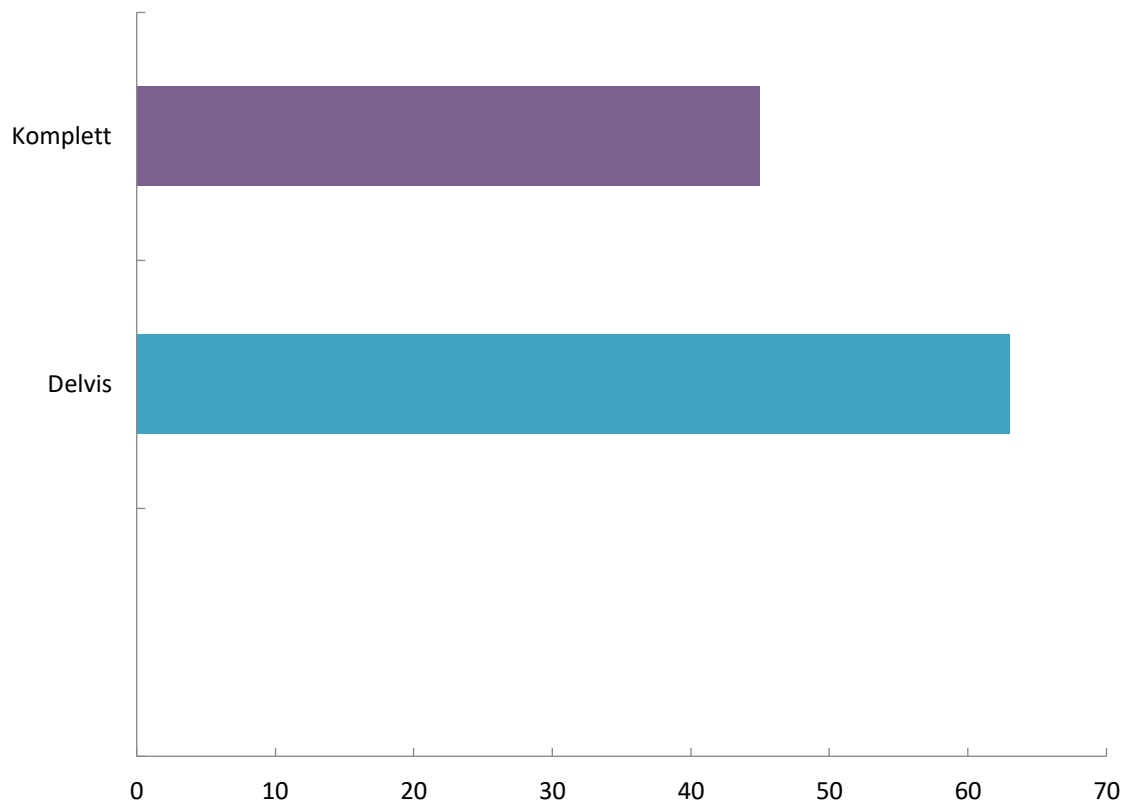
Den här enkäten genomfördes under hösten 2020 av Stiftelsen Funka tillsammans med två studenter vid Uppsala Universitet i samband med deras kandidatuppsats inom systemvetenskap. Den ingår i forskningsprojektet Involvera användarna med fokus på att involvera användare i produktutveckling, designprocesser och forskning.

Projektet är finansierat med medel från Nordens välfärdcenter och projektet riktar sig till att förbättra villkoren för de som deltar i användartester men även ge organisatören en bättre förståelse om hur de kan involvera användare på ett bättre sätt i sina användartester.

Den här enkäten är en del av två enkäter som har genomförts inom projektet där den första är riktad mot användarna som deltar på användartester och den här är riktad mot personer som arrangerar användartester och jobbar med produktutveckling. I det här fallet är det främst personer på kommuner som är målgruppen.

Enkäten engagerade 108 respondenter varav 45 slutförde hela enkäten som bestod av 20 frågor. Svaren ger oss en indikation på hur det ser ut bland Sveriges kommuner när det kommer till att involvera användare i produktutveckling av olika digitala tjänster.

Respondent Statistik



	Antal	Procent
Komplett	45	41.7
Delvis	63	58.3
Totals	108	

1. Vilken kommun jobbar du på? Vi behöver den informationen för att analysera om demografin påverkar hur kommuner arbetar med användartester. Vi kommer inte att redovisa vilka kommuner som svarat när vi presenterar resultatet av enkäten.

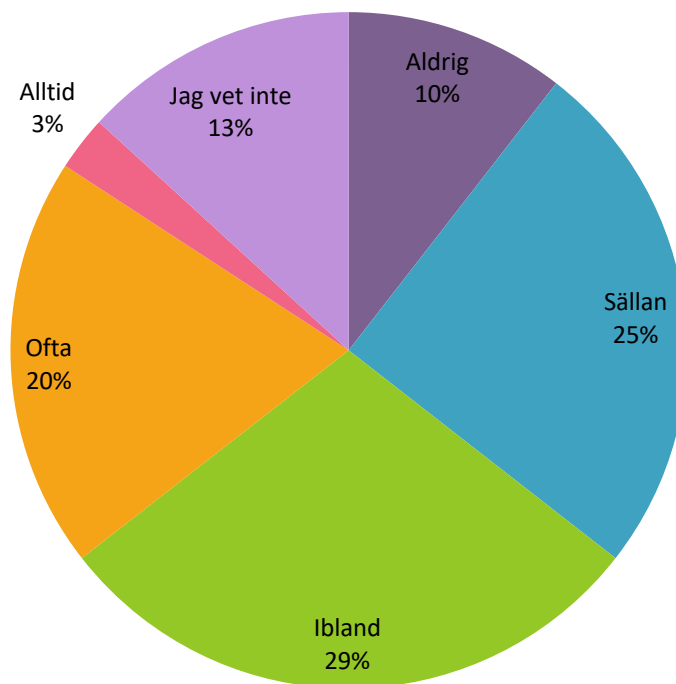
Vi har valt att dölja vilka kommuner som valde att svara på enkäten

2. Inom vilken enhet på kommunen arbetar du?

- Kommunikation
- Kommunikationsenheten
- kommunikation
- Kansli och administration
- Utvecklings- och trafikavdelningen
- Kommunikation
- Kansliet
- Bibliotek
- Kommunikationsenheten
- Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Digitalisering
- IT
- kommunstyrelsens förvaltning, kansliet
- IT
- Kommunledningsförvaltningen
- Tillväxt och utveckling
- Upphandling
- administrativa enheten
- Webb- och produktionsenheten
- Digital utveckling
- IT
- IT-avdelningen och Strategisk utveckling
- Verksamhetsnära stöd, socialtjänst ekonomiskt bistånd
- Webbredaktionen
- IT-avdelningen och Strategisk utveckling
- Kommunikationsenheten, stadsledningskontoret.
- Sociala sektorn
- Strategisk planering och Utveckling
- IT
- IT
- kommunstyrelsens ledningsgrupp
- Kommunstyrelseförvaltningen
- Kommunkontoret
- Vård- och omsorg
- Kommunstyrelsen
- Utvecklingsenheten
- Kommunikation
- IT
- Kommunikationsavdelning
- IT-kontoret
- Kommunikationsenheten
- IT & informationsavdelningen
- Kanslienheten
- Strategi & Utveckling, kommunledningsförvaltningen
- IT-enheten
- IT & informationsavdelningen

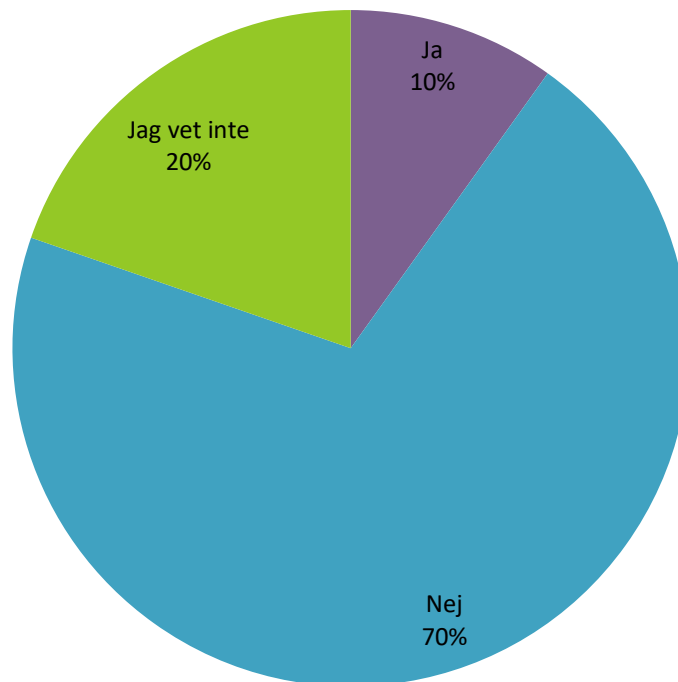
- Gemensam service
- Stadsledningsförvaltningen IT-avdelningen
- Utveckling och service
- Kommunikation
- It-avdelningen
- Digitalisering och verksamhetsutveckling
- IT
- Digitaliseringsenheten
- Stadledningsförvaltningen
- Kansliet
- Digitaliseringsenheten
- Kanslienheten
- kommunledningskontoret
- Kommunikation och Kontaktcenter
- Kommunikation och Kontaktcenter
- Kommunikation
- Kommunkontoret: Kommunikation/administration
- Socialtjänstförvaltningen, Framtid Stockholm
- Informationsavdelningen
- Kanslienheten. kommunarkiv
- Kommunledningen
- Kansliet
- Kommunikation
- Näringsliv & utveckling
- biblioteket
- kommunikation
- kommunstyrelseförvaltningen
- Utveckling & stöd
- Kanslienheten. kommunarkiv
- Kommunledningskontoret
- Socialförvaltning

3. Hur ofta deltar användare i utveckling av digitala tjänster i din kommun? Vi menar både själva tjänsten och information kring tjänsten.



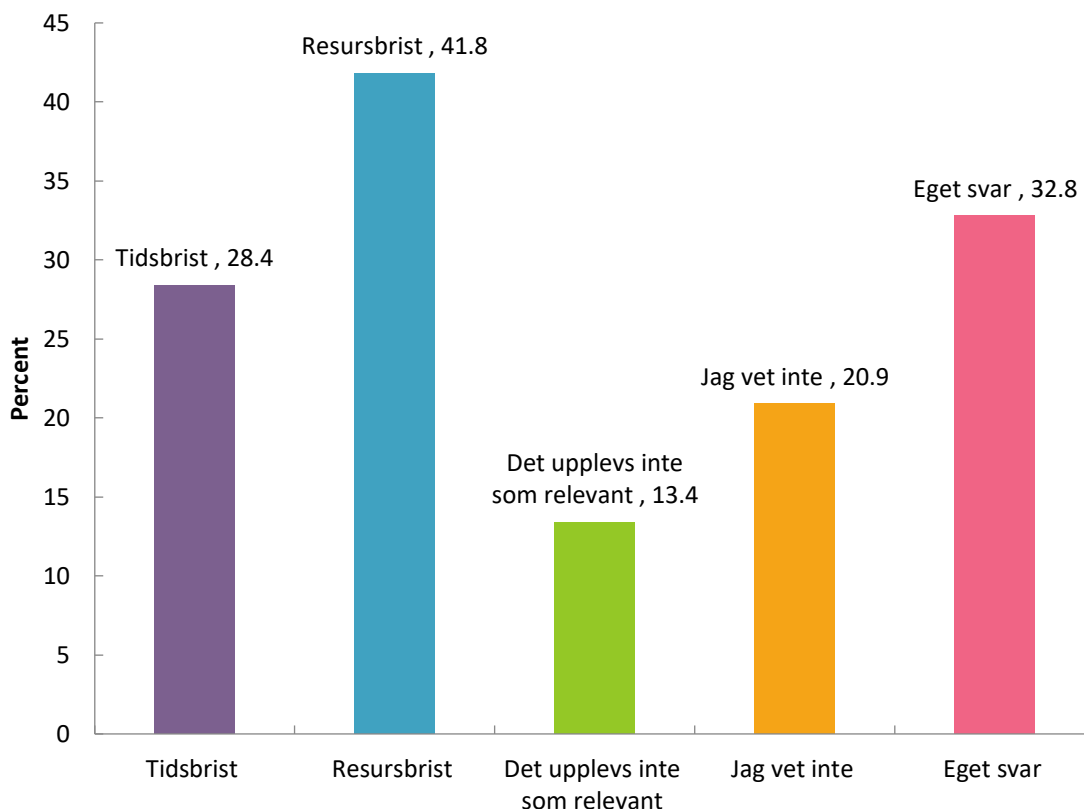
Värde	Procent	Antal
Aldrig	10.5%	8
Sällan	25.0%	19
Ibland	28.9%	22
Ofta	19.7%	15
Alltid	2.6%	2
Jag vet inte	13.2%	10
	Totals	76

4. Har din kommun riktlinjer för hur användare ska involveras i utvecklingen av digitala tjänster?



Värde	Procent	Antal
Ja	9.9%	7
Nej	70.4%	50
Jag vet inte	19.7%	14
	Totals	71

5.Om användare INTE deltar i utvecklingen av kommunens digitala tjänster, vet du vad det beror på? Du kan välja alla alternativ som passar in.

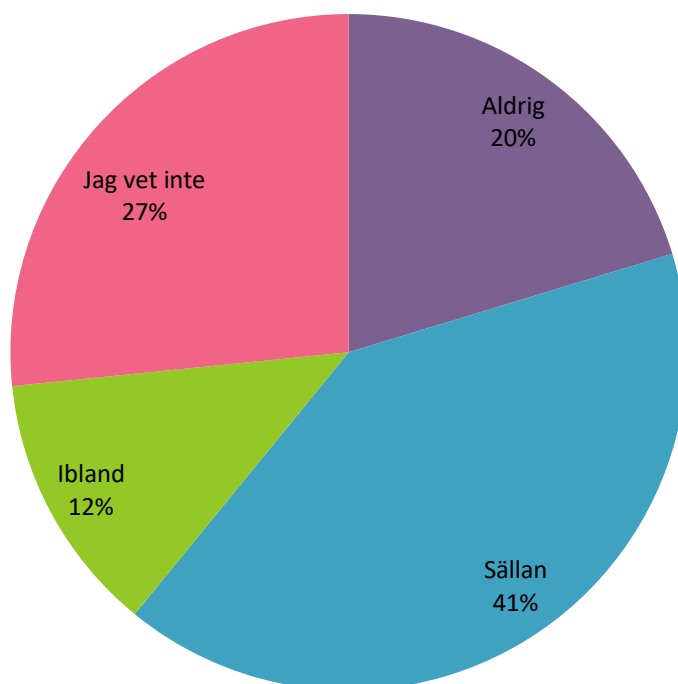


Värde	Procent	Antal
Tidsbrist	28.4%	19
Resursbrist	41.8%	28
Det upplevs inte som relevant	13.4%	9
Jag vet inte	20.9%	14
Eget svar	32.8%	22

- Vi har krav på WCAG 2.0 och om systemen berör personal så får berörd personal testa systemen. Vi beställer färdiga system.
- Vi saknar ett strukturerat arbetssätt som inkluderar digital utveckling
- är det inte händer beror det ofta på bristande insikter kring betydelse och nytta av att involvera användare i utvecklingsarbetet, samt att erfarenhet saknas kring hur man gör
- Frågan har så vitt jag känner till hittills inte funnits på agendan oavsett vilka den digitala tjänsten vänder sig till.
- Man tror att utbildade experter/anställda proffs vet bättre

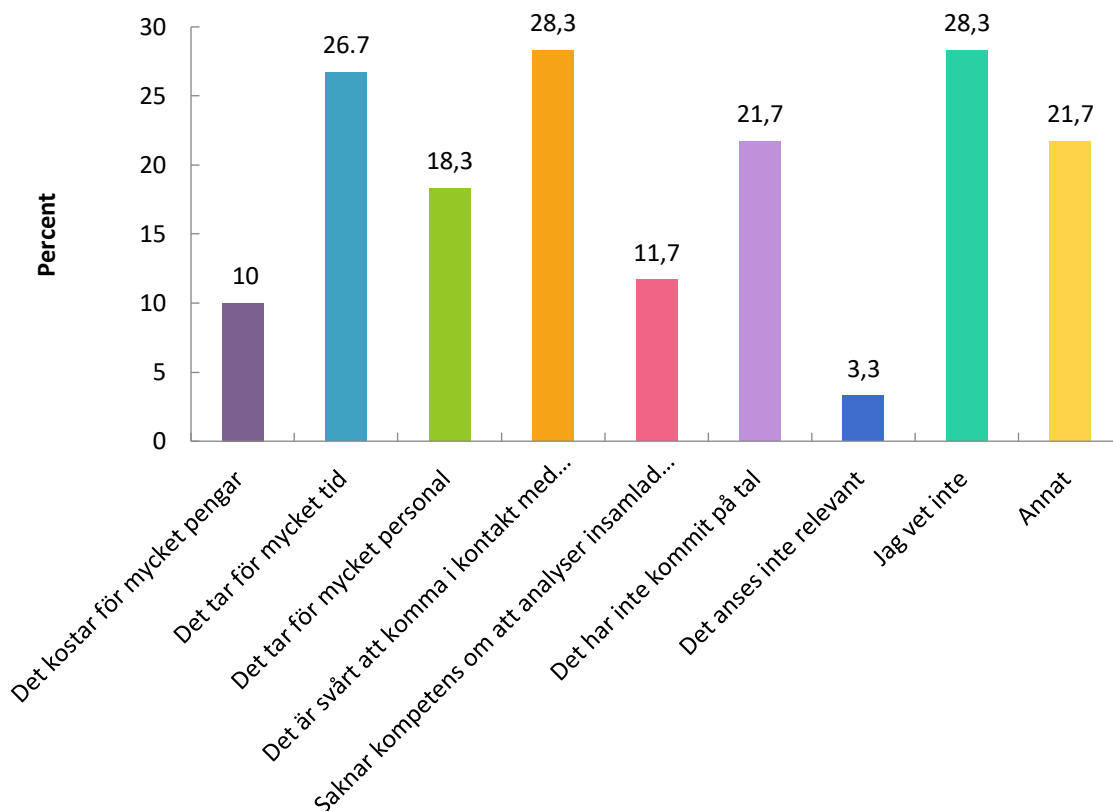
- Man är inte medveten om att detta är viktigt
- Norsjö kommun ingår i ett samarbete med flera av kommunerna i Västerbotten kring en e-tjänsteplattform. Det är Skellefteå kommun som driver arbetet och tar fram de flesta tjänsterna. Arbetet med att involvera användare ligger främst där.
- Programmets utformning går ej att påverka
- Saknas medvetenhet om betydelsen.
- Utvecklingsfråga
- Vi använder oss av anställda som är användare
- Vi driver inte sådan utveckling i så stor omfattning, låter andra gå före och kopierar arbetssätt. Vi är så små
- Vi har inte använt digitala tjänster så länge och har ingen uttalad strategi för detta, ännu i alla fall
- Vi jobbar just nu på att ta fram en digitaliseringsstrategi där användarnas delaktighet ska klargöras
- Vi kommer under 2021 börja jobba mer med och utbilda oss i tjänstedesign
- Vi utvecklar väldigt få egna tjänster
- Prio att få med ledning i vissa fall.
- tanken finns där men har inte kommit längre
- vi ska ta tag i detta framöver

6. Hur ofta deltar användare med funktionsnedsättning i utveckling av digitala tjänster hos er?



Värde	Procent	Antal
Aldrig	20.3%	13
Sällan	40.6%	26
Ibland	12.5%	8
Jag vet inte	26.6%	17
Totals		64

7.Om användare INTE deltar i utvecklingen av kommunens digitala tjänster, vet du vad det beror på? Du kan välja alla alternativ som passar in



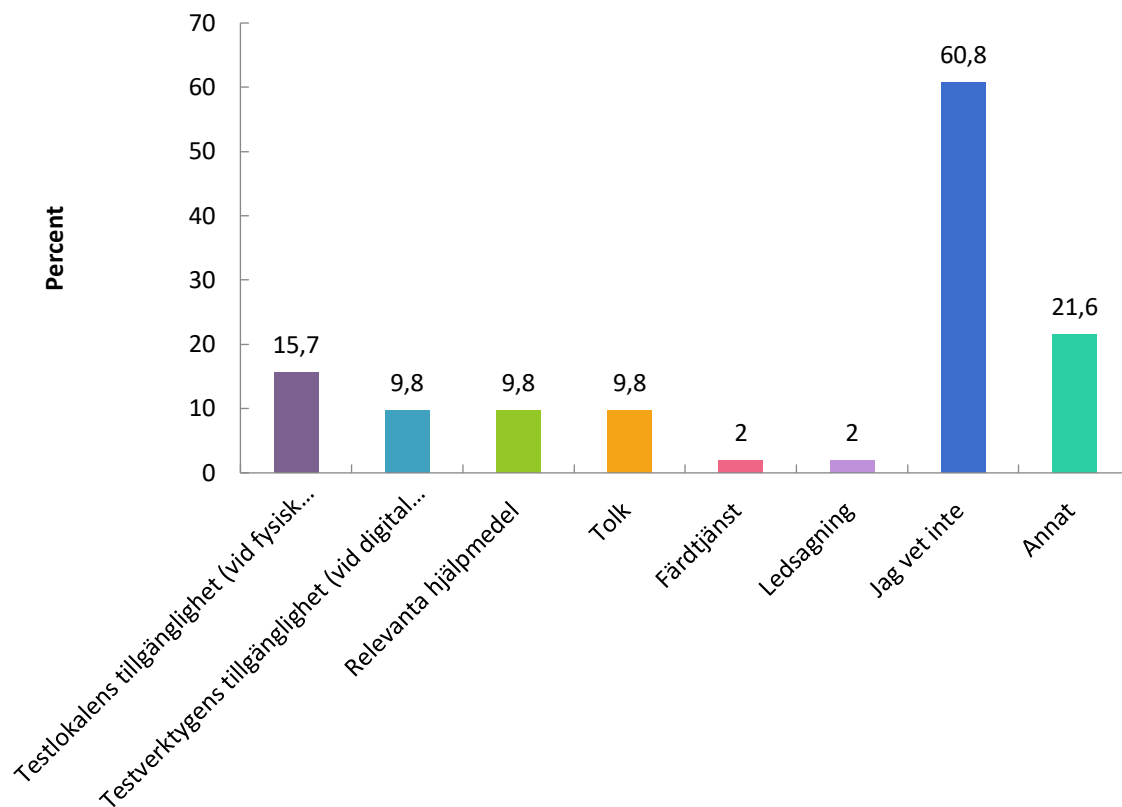
Värde	Procent	Antal
Det kostar för mycket pengar	10.0%	6
Det tar för mycket tid	26.7%	16
Det tar för mycket personal	18.3%	11
Det är svårt att komma i kontakt med användare	28.3%	17
Saknar kompetens om att analyser insamlad data	11.7%	7
Det har inte kommit på tal	21.7%	13
Det anses inte relevant	3.3%	2
Jag vet inte	28.3%	17

Annat	21.7%	13
-------	-------	----

Annat:

- Det handlar om tidsbrist, inte för att det skulle ta för mycket tid utan för att vi är en liten enhet som jobbar med detta i kommunen och vi är överbelastade av olika typer av kommunikationsuppgifter. Vi hinner tyvärr inte med allt vi skulle önska.
- E-blanketter där deltar handläggare av e-blanketten
- Fattig kommun, så vi utvecklar inte egna system.
- Man förstår inte skillnaden mellan datadriven utveckling och servicedesign
- När det händer beror det ofta på bristande kunskaps kring betydelse och nytta av användarinvolvering samt erfarenhet
- Standardiserade E-tjänster i länsövergripande samarbete som redan testas på användargrupper.
- Utvecklingsfråga
- Vi har ännu inte påbörjat arbetet med användardialoger
- Vi utvecklar väldigt få tjänster själva
- Avsaknad av resurser
- Återigen, för att lyckas så är detta av yttersta vikt och vi kommer under 2021 satsa på detta.

8. När användare med funktionsnedsättning deltar i kommunens utveckling av digitala tjänster, finns det då rutiner för att hantera någon eller några av nedanstående punkter? Välj alla alternativ som passar in.

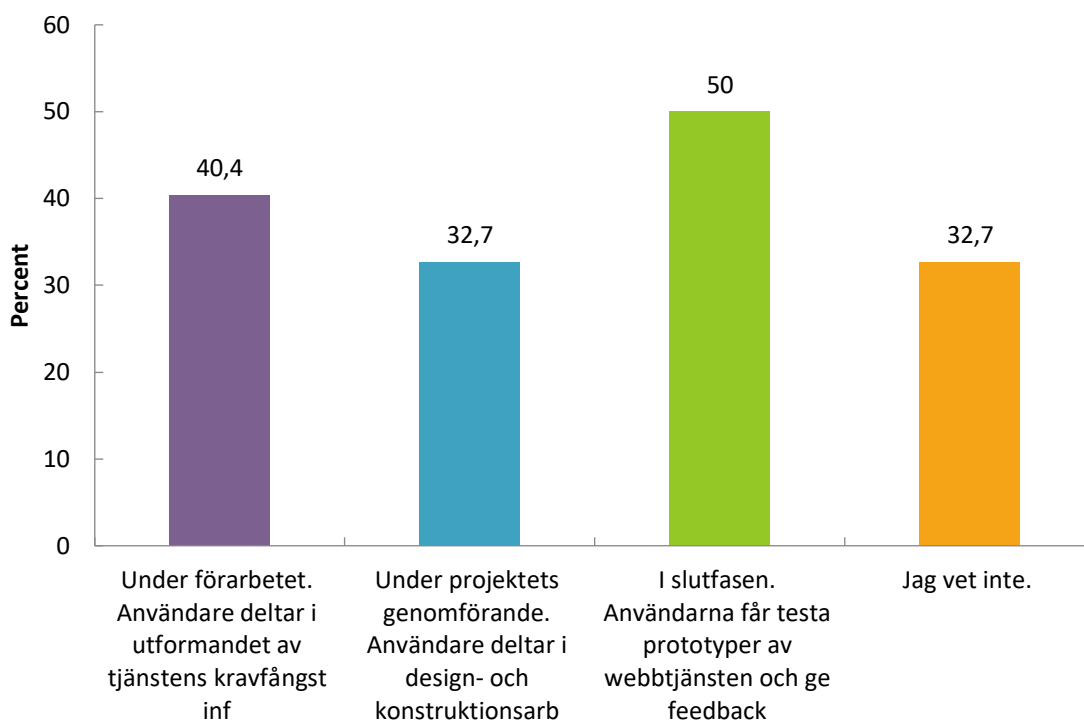


Värde	Procent	Antal
Testlokals tillgänglighet (vid fysisk involvering)	15.7%	8
Testverktygens tillgänglighet (vid digital involvering)	9.8%	5
Relevanta hjälpmedel	9.8%	5
Tolk	9.8%	5
Färdtjänst	2.0%	1
Ledsagning	2.0%	1
Jag vet inte	60.8%	31
Annat	21.6%	11

Annat:

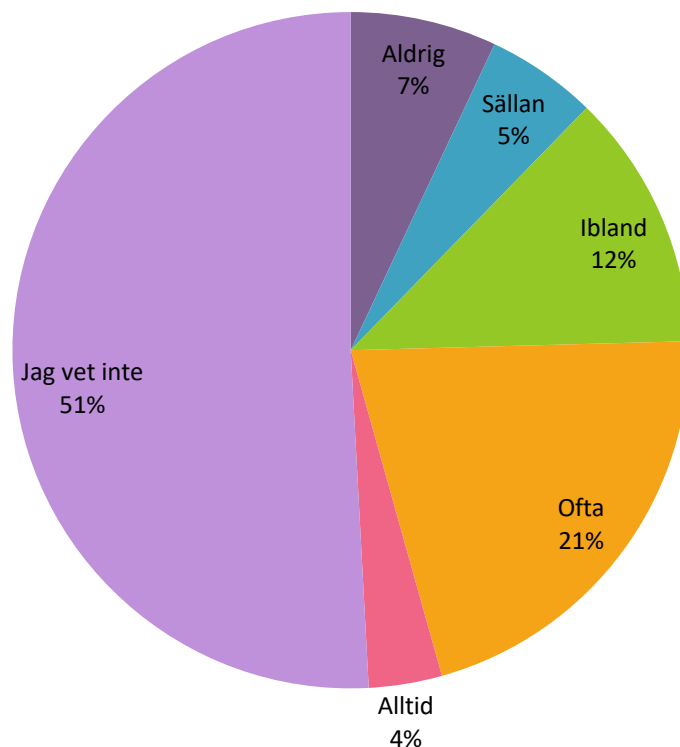
- Vi involverar kommunala tillgänglighetsrådet.
- Finns inga allmänna rutiner eller ramverk vi använder, varierar från projekt till projekt.
- Har inte deltagit någon med funktionsnedsättning.
- Troligt. Vi skulle annars se till så att det fanns
- Vi har haft hjälp av Funka för tester
- Vi har inga sådana rutiner. Det gäller att hålla isär begreppen, rutiner för oss är styrdokument som måste beslutas politiskt. Det kan bli stelbent om vi ska ta fram den typen av rutiner. Att ha med användare med funktionsvariationer vore jättebra, men jag är inte säker på att det är brist på rutiner som är problemet.
- Deltar inte
- Nej

9. När under utvecklingen av en digital tjänst involverar din kommun användare? Välj alla alternativ som passar in.



Värde	Procent	Antal
Under förarbetet. Användare deltar i utformandet av tjänstens kravfångst inför kravspekifikation genom fokusgrupper, intervjuer eller liknande	40.4%	21
Under projektets genomförande. Användare deltar i design- och konstruktionsarbetet. De är delaktiga i hur webbtjänsten ska fungera och se ut.	32.7%	17
I slutfasen. Användarna får testa prototyper av webbtjänsten och ge feedback på dessa.	50.0%	26
Jag vet inte.	32.7%	17

10.Om användare deltar mer än en gång under ett projekt, kontaktar din kommun samma användare?

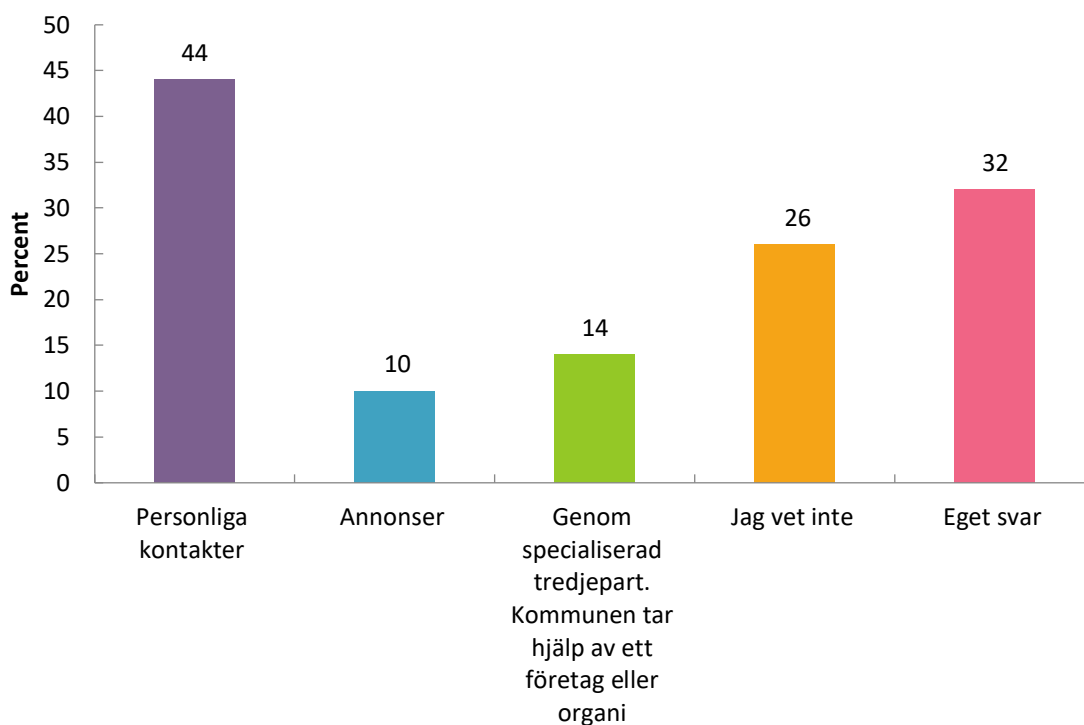


Värde	Procent	Antal
Aldrig	7.0%	4
Sällan	5.3%	3
Ibland	12.3%	7
Ofta	21.1%	12
Alltid	3.5%	2
Jag vet inte	50.9%	29
Totals		57

11. Om samma användare deltar vid flera tillfällen: När och hur blir användarna involverade igen?

- Kontakt via mail eller telefon.
- De får anmäla sig via ett formulär, vi kontrollerar inte om de varit med flera gånger. Man får ta de som ställer upp.
- Vet ej
- Dels i uppbyggnad av tjänsten, senare när tjänsten är "klar" och är redo att lanseras.
- Beror på det aktuella projektet
- Det är olika beroende på vad det rör sig om för system. EX: vid upphandling så några med under RFI och sedan under är det en större grupp som är med under själva upphandlingen (utvärdering av dom olika systemen)
- Vid något tillfälle har vi använt vårt kommunala pensionärs- och handikappråd och då är det oftast samma personer som sitter där från tillfälle till tillfälle.
- Det är främst i utveckling av e-tjänster vi behöver användarkompetens.
- Vet ej eftersom Funka hjälpt oss tidigare
- Varierar från projekt till projekt. Ofta när användare deltar testar man någon typ av prototyp relativt tidigt och sedan slutliga tjänsten.
- Vi har en medborgarpanel med ca 150 invånare som hjälper oss att utveckla digitala tjänster. Vi bjuder också in användare aktivt i förstudie- och genomförandefasen, t ex genom nätverk, uppsökande kontakter, telefonsamtal osv.
- För slutligt godkännande och test av justeringar
- Användare INTE deltar i utvecklingen av kommunens digitala tjänster,

12. Hur hittar din kommun användare? Välj alla alternativ som passar in.



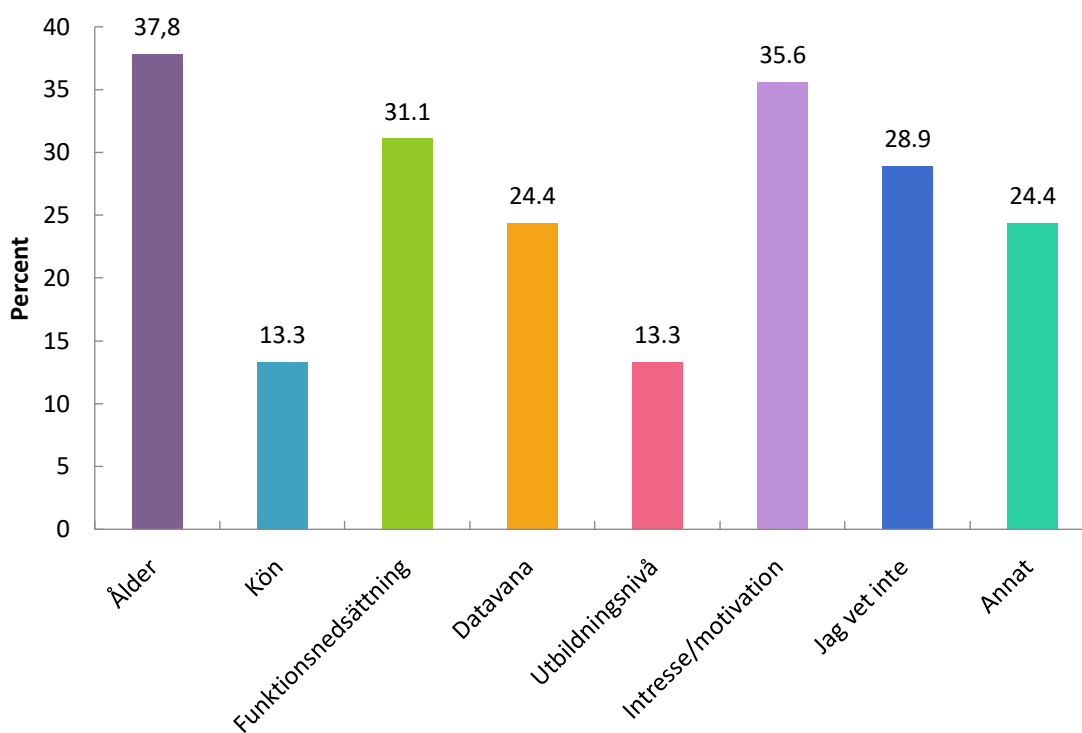
Värde	Procent	Antal
Personliga kontakter	44.0%	22
Annonser	10.0%	5
Genom specialiserad tredjepart. Kommunen tar hjälp av ett företag eller organisation som har kontakt med personer som är intresserade av att vara testanvändare i utvecklingsprojekt.	14.0%	7
Jag vet inte	26.0%	13
Eget svar	32.0%	16

Eget svar:

- Beroende på tjänst men annars har vi haft hjälp av exempelvis elever.
- Finns organisationer kommunen arbetar tätt med.

- Funktionshinderrådet
- Funktions sätt i kommunen
- Genom funktionshinderråd
- Högskolan Kristianstad
- Kontaktpersoner på andra avdelningar väljer ut
- Kunder/brukare
- Nätverk och samarbetspartners kring kommunen, via kommunens hemsida och sociala medier
- Skett beroende på vilken verksamhet som arbetat med den digitala tjänsten
- Vi involverar kommunala tillgänglighetsrådet.
- Via en blandning av kunddatabas och personliga kontakter
- Använder inte; söker inte
- Egna brukare/kunder
- Kommunens pensionärs- och handikappråd

13. Vilka kriterier är viktiga i din kommun när ni sätter samman grupper av testanvändare? Välj alla alternativ som passar in.



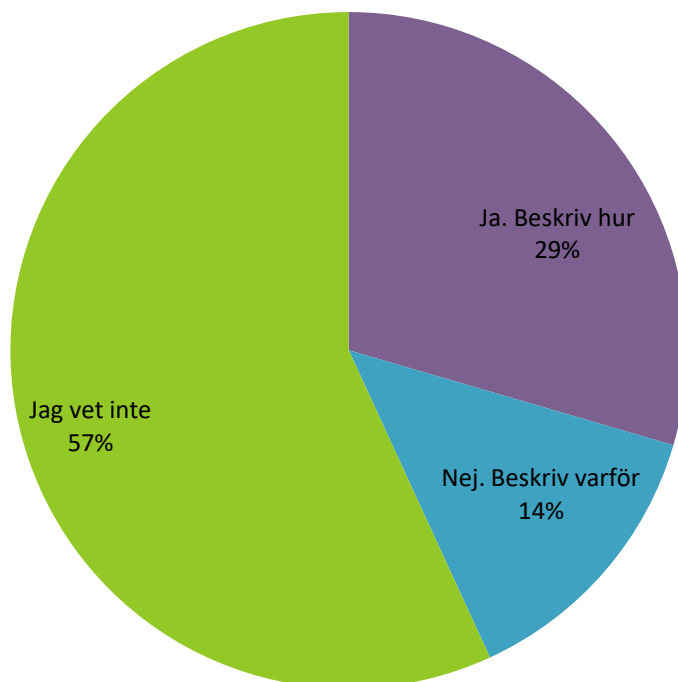
Värde	Procent	Antal
Ålder	37.8%	17
Kön	13.3%	6
Funktionsnedsättning	31.1%	14
Datavana	24.4%	11
Utbildningsnivå	13.3%	6
Intresse/motivation	35.6%	16
Jag vet inte	28.9%	13
Annat	24.4%	11

Annat:

- Relevant målgrupp.
- Varierar även här från projekt till projekt. Svårt att svara generellt.
- Vi har ännu inte infört testgrupper
- beror på typ av tjänst, målgrupp
- Blandning

- Dom som skall använda tjänsten
- Existerande grupp
- Språkkunskaper
- Testgrupp inom respektive avdelning
- Vi har inga testanvändare, eller testanvändargrupper

14.Får användare som deltagit i er utveckling av tjänster information om slutresultatet?



Värde	Procent	Antal
Ja. Beskriv hur	29.5%	13
Nej. Beskriv varför	13.6%	6
Jag vet inte	56.8%	25
	Totals	44

Fritext svaren:

JA:

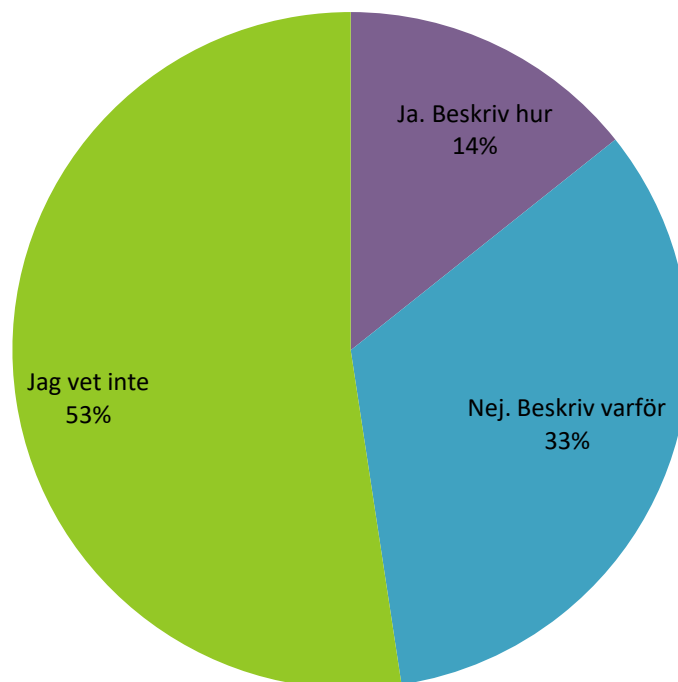
- Användarna jobbar i kommunen eller ingår i funktionshinderrådet.
- Beror på vad det handlar om för tjänst. Många gånger är användarna dem som kommer att använda tjänsterna framöver och därför får ta del av dem.
- Det blir en publicerad e-tjänst. (oftast)
- Hemsida, mejl
- Mail, chatt, test av slutprodukten
- Möte med återkoppling
- Skickar länk/rapport om slutresultatet.
- Vi återkopplar via mejl eller telefon.
- Mail/möten

- Projektavslut

NEJ

- De deltar på uppdragsbasis snarare än som fokusgrupp.
- Vi gör inte sådana här tester
- Vi har ännu inga testgrupper
- Tidsbrist
- Vi har inga testanvändare eller testanvändargrupper

15.Får användare som deltagit i ett utvecklingsprojekt ersättning för sin tid, resor och liknande?



Värde	Procent	Antal
Ja. Beskriv hur	14.3%	6
Nej. Beskriv varför	33.3%	14
Jag vet inte	52.4%	22
Totals		42

Sammanfattning fritext svaren:

JA

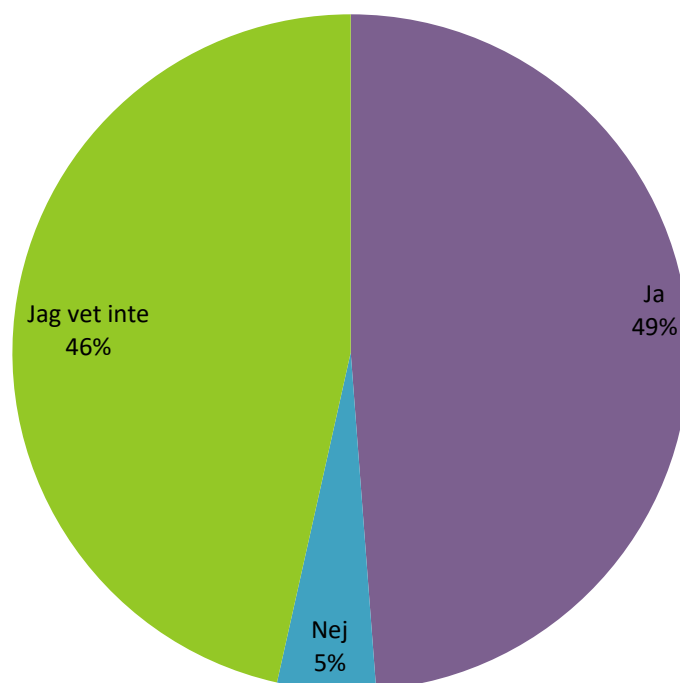
- Biobiljetter
- Presentkort
- Lön som anställd
- Förekommer att det är kontant ersättning men oftast inte

NEJ

- De tester vi gjort har inte varit så stora att ersättning varit aktuellt.
- Det görs på deras ordinarie arbetstid
- Ersättningen är låg pga skattetekniska skäl
- Ersätts på annat sätt.

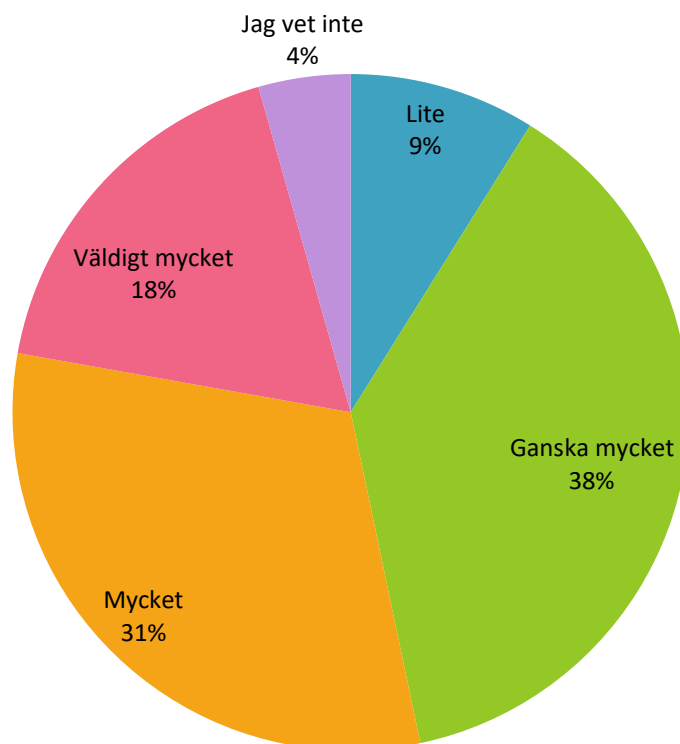
- Ingen generell ersättning eller dylikt. Deltar ofta av egeninteresse.
- Sker ofta i tjänsten eller som ideell
- Vi har ännu inga testgrupper
- deltagandet har varit frivilligt och inget som kommit på tal
- dom är ofta kommunanställda och gör det på sin arbetstid
- Vet ej.
- Vi gör inte sådana här tester
- Vi har inga testanvändare eller testanvändargrupper

16.Om det fanns en kontaktpool av personer med funktionsnedsättning som var intresserade av att bidra med användarinput i utveckling av tjänster. Skulle det göra att din kommun involverade användare med funktionsnedsättning i större utsträckning än idag?



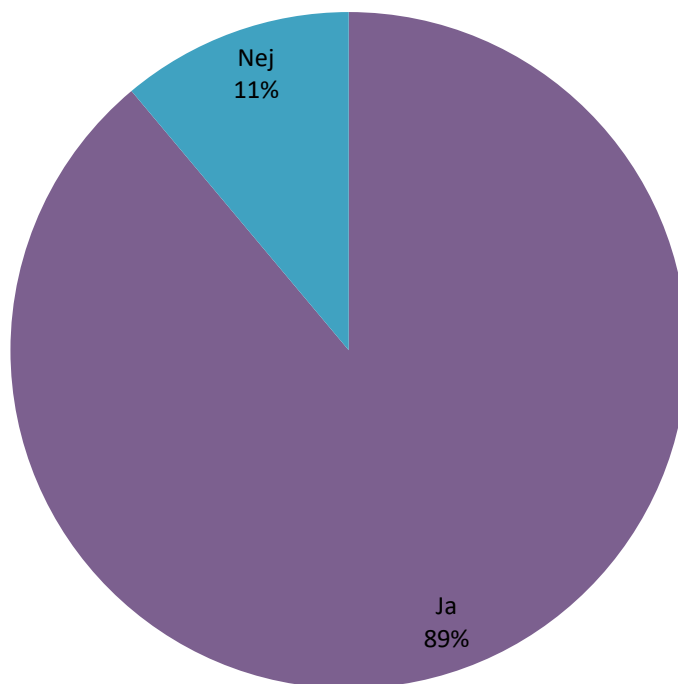
Värde	Procent	Antal
Ja	48.8%	21
Nej	4.7%	2
Jag vet inte	46.5%	20
	Totals	43

17. Hur mycket har din kommun påverkats av lagen om tillgänglighet till digital, offentlig service?



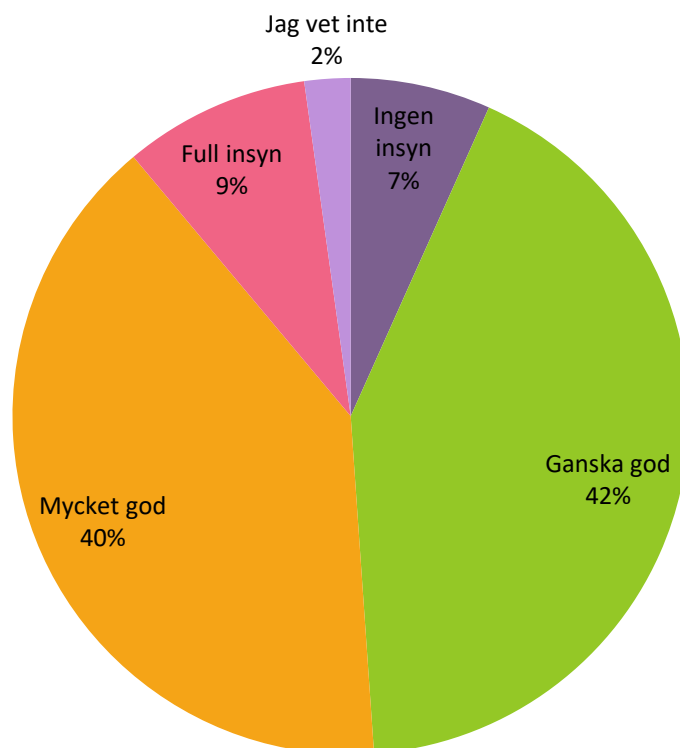
Värde	Procent	Antal
Lite	8.9%	4
Ganska mycket	37.8%	17
Mycket	31.1%	14
Väldigt mycket	17.8%	8
Jag vet inte	4.4%	2
	Totals	45

18. Arbetar du på något sätt med utvecklingen av kommunens digitala tjänster?



Värde	Procent	Antal
Ja	88.9%	40
Nej	11.1%	5
	Totals	45

19. Hur god insyn har du i kommunens arbete med digitala tjänster?



Värde	Procent	Antal
Ingen insyn	6.7%	3
Ganska god	42.2%	19
Mycket god	40.0%	18
Full insyn	8.9%	4
Jag vet inte	2.2%	1
Totals		45

20. Hur länge har du haft insyn i kommunens utveckling av digitala tjänster?

- Ett par år
- 2016
- Se tidigare svar
- 8 år
- 10 år
- 2 år
- 1,5 år, när arbetet drog igång
- 8 månader
- 2 år
- 2 år
- 5 år
- 1,5 år
- 3 år
- Fyra år.
- 2 månader
- 1år
- 3 år
- 2 år
- 6 månader
- 7 år
- Ett par år
- 4 månader
- 1,5 år
- 10 år
- 5 år
- 2 år
- 3 år
- 2 år
- Minst 5 år
- 5 år
- Varit anställd 2 år, hela tiden
- 2 år
- 4 år
- 2 år
- Mindre än 1 år
- 2-3 år
- 3 år
- 5 år
- 10 år
- Flertal år
- 2 år