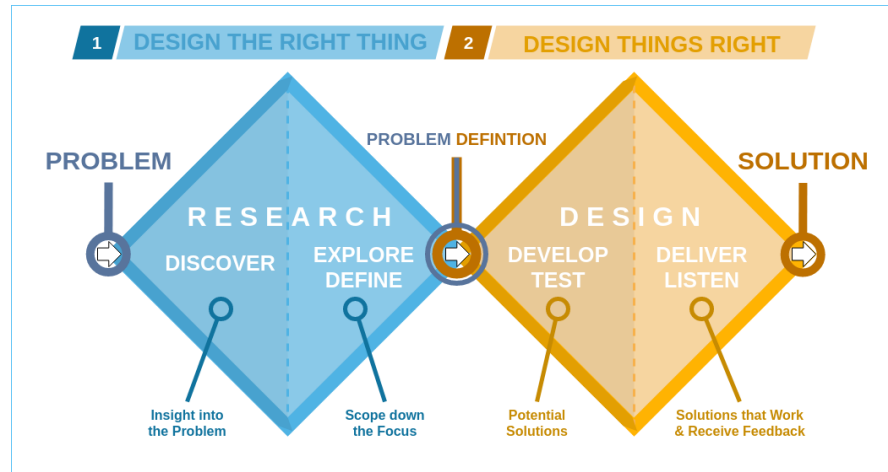


Designa om omdömesfunktionen på Uppsala.se



- Gamla tjänsten:

Hade du nytta av innehållet på denna sida?

Här kan du lämna synpunkter på webbplatsens struktur och informationen på sidorna. Tack för att du hjälper oss att förbättra sidan. Vi svarar inte på meddelanden som lämnas här. Du som vill ha svar på någon fråga är välkommen att vända dig till Kontaktcenter, e-post: uppsala.kommun@uppsala.se , telefon: 018-727 00 00.

Beskriv problemet med sidan.

☐ Informationen är felaktig

☐ Jag hittar inte den information jag söker efter

☐ Det är svårt att förstå informationen

☐ Jag upplevde tekniska problem

☐ Annat

Har du synpunkter på service och tjänster?

[Läs om hur du lämnar synpunkter på kommunens service och tjänster.](#)

Syftet med omdömesfunktionen:

Ge möjlighet för Uppsalas invånare att ge ett återkoppling av hur nöjda de är med hemsidan, och olika e-tjänster som Uppsala kommun erbjuder.

Min roll

UXa gamla funktionen, komma på prototyper, testa med användarna, få feedback från produktägare och kollaborera med utvecklingsteamet.

Interna problem.

- Så länge vi har fritextfält kommer det finnas möjlighet att skriva fritt än att navigera och hitta rätt kontakt.
- Invånaren skriver saker som inte beror på webben, då belastar webbteamet med kommentarer som inte är kopplade till webben.
- Kommunen har inte tillräckligt personal som kan hantera insikter
- Kontaktcenter använder det för att kommunicera med webbteamet genom fritextfältet.

Kvalitativa studier

En kvalitativ studie genom Matomo som har gjort på den gamla versionen visade att de flesta användare inte hittar vad de söker och andra som har det jobbigt att förstå innehållet. Därför skulle vi behöva fokusera på båda kategorierna i nya designförslaget.

Sidans ID: 55214 Användbar: Nej Kategori: Tekniska problem Kommentar: Moment 22 felanmälan siden tar inte emot vare sig adressen eller att jag pekar på kartan. Det går inte att skicka iväg felanmälan / bilden. Jag har g telefon (utan bild) Datum: 2023-02-13 10:18:27 Länk till sidan												
Sidans ID: 55214 Användbar: Nej Kategori: Tekniska problem Kommentar: Kartan funkade inte. Datum: 2023-02-13 08:59:15 Länk till sidan												
Sidans ID: 55214 Användbar: Nej Kategori: Tekniska problem Kommentar: går inte att göra felanmälan då kartfunktionen ej fungerar Datum: 2023-02-13 08:36:48 Länk till sidan												
Sidans ID: 69892 Användbar: Nej Kategori: Fel info Kommentar: Sjön i Björklinge heter Långsjön. Björklingsjön finns inte. Då kommunen plogar är det bra om det är rätt. Datum: 2023-02-13 08:23:48 Länk till sidan												
Sidans ID: 55214 Användbar: Nej Kategori: Tekniska problem Kommentar: Kartan för felanmälan fungerar inte! Därför kan platsen för felet inte anges och därmed kan felanmälan inte göras! Datum: 2023-02-13 07:41:49 Länk till sidan												
Sidans ID: 55214 Användbar: Nej Kategori: Tekniska problem Kommentar: Kartan på felanmälan funkade inte. Datum: 2023-02-12 21:46:45 Länk till sidan												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Hittar inte	13	9	11	11	9	13	12	13	12	14	11	128
Förstår inte	2	0	2	0	4	1	1	0	2	1	1	14
Fel info	2	1	1	1	3	0	0	1	2	0	2	13
Tekniska problem	0	2	1	2	0	2	0	4	0	1	0	12

Mest vanliga problem på hemsidor baserade på tidigare studier.

För att bedöma vilka kategorier skulle vi kunna inkludera i omdöme funktionen. Kan det vara bra att veta helt generellt om vilka problem som brukar dyka upp på hemsidor.

- Ingen framstegs indikator, inga default värden, Kan ej nå målet, Små klick mål, icke värdefull info, trasig tillbaka knapp eller icke uppdaterat innehåll.

För och nackdelar av olika designalternativ för omdömesfunktion.

Mindre mängd skalor begränsar mängden åsikter som man väljer från, ett stort mängd skalor kan göra att två alternativ som ligger bredvid varandra kan uppfattas likadana, t.ex att välja siffran 9 eller 10.

Jämna skalor tvingar användarna att välja antingen positiv eller negativ, och odda skalor ger möjlighet att välja ett "ej svar" eller ett neutralt alternativ.

Färger, text och gubbar kan ha olika förståelse och effekt på användarnas beslut, och det kräver flera användbarhetstester på målgrupperna. Men det kan vara bra att förstärka varje alternativ med respektive färg. Här kommer några exempel på olika omdömesfunktion t.ex likert och semantiska metoder.

	Instämmer inte alls	Instämmer i liten utsträckning	Neutral	Instämmer i stor utsträckning	Instämmer helt	Vet ej
Teknik	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organisation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Beteende	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ekonomi	☐	☐	☐	☐	☐	☐

How was the help you received?

☐ Terrible
 ☐ Bad
 ☒ Okay
 ☐ Good
 ☐ Great

☒ "I don't like the color you chose"
 ☐ "I don't like the color you chose because it's not accessible"

Semantic Differential (SEQ)

Overall, this task was:

Very difficult ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Very easy

Likert (SUS)

Q1. I think I would like to use this system frequently.

☐ Strongly disagree
 ☐ Disagree
 ☐ Neither agree nor disagree
 ☐ Agree
 ☐ Strongly agree

The even Likert scale



Advantages

- Forces respondents to choose
- Respondents can be more selective in their choice and more thoughtful
- Eliminates the possibility of misinterpreting the midpoint



Disadvantages

- Respondents may be frustrated
- Difficulty of collecting precise answers

The odd Likert scale



Advantages

- Gives respondents a "way out"
- If the subject is very sensitive, it may be appropriate to maintain the midpoint



Disadvantages

- Gives respondents a "way out"
- Risk of not collecting precise answers, knowing that respondents can attribute their own meaning to the midpoint

Prototyper

Först kom jag på det följande designförslaget efter ett bekräftelse från utvecklingsteamet, som visar generell återkoppling på navigering och innehåll, sen skulle det vara frivilligt att identifiera problem mer specifikt genom två Drop Down-listor som handlar om både tekniska och innehållsproblem.

Men eftersom vi inte hade tillräckligt med personal som kan gå djupt i varje problem. Då har jag tagit bort drop down-listor för tillfälligt och hade kvar generella återkoppling på navigering och innehåll. Tills vi anställer fler som kan hantera insikterna så kan vi aktivera drop down-listan.

Var sidan hjälpsam?

Ja

Nej

Här kan du lämna synpunkter på webbplatsens struktur och informationen på sidorna.
Vid andra frågor vänd dig till Kontaktcenter, e-post: uppsala.kommun@uppsala.se , telefon: 016-727 00 00.

Hittade vad jag sökte

Instämmer
inte alls

Instämmer i liten
utsträckning

Neutral

Instämmer i stort
utsträckning

Instämmer
helt

Önskvärd innehåll

Instämmer
inte alls

Instämmer i liten
utsträckning

Neutral

Instämmer i stort
utsträckning

Instämmer
helt

Innehåll problem? Välj från listan: 

☐ Icke tillgängligt

☒ Fäktafel

☒ Svårt att förstå innehållet

☒ Stavfel

☒ Saknar info

Tekniska problem? Välj från listan: 

☐ Sidan laddas inte

☒ Problem med kartan

☒ Problem med en film, ljud eller bild

☒ Icke fungerande knappar

☒ Får ett fel meddelande

☒ Brutna länkar

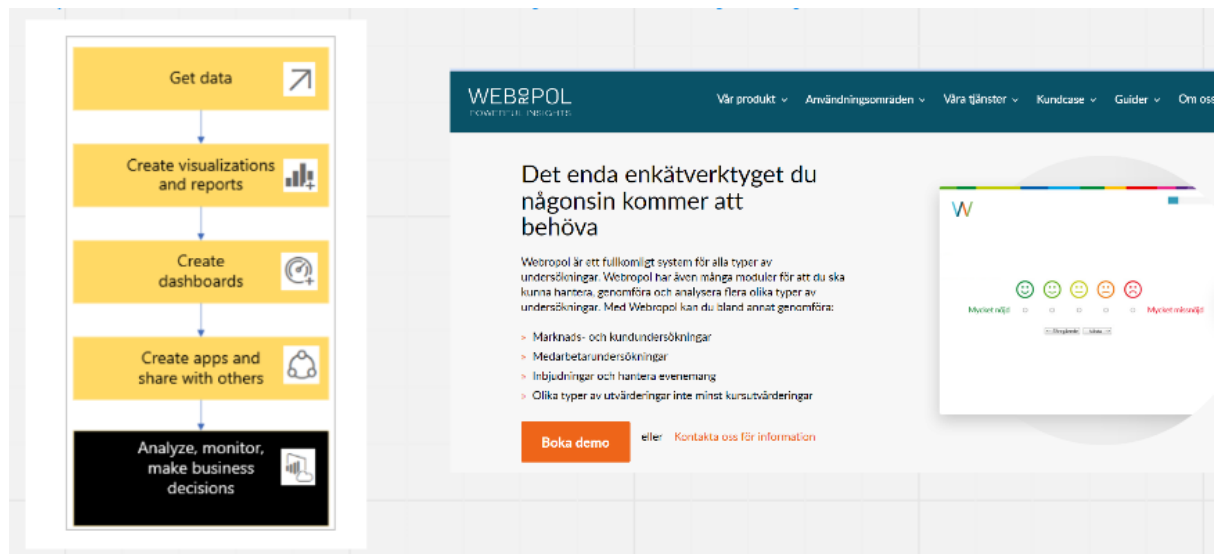
Skicka

Insikt hanteringsverktyg

För att minska administrations tiden, använde vi ett externt insikt hanteringsverktyg som heter webropol för att koppla det med Microsoft Power BI, och inbädda den i Uppsala.se.

Power BI gör det möjligt att på ett enkelt sätt koppla din datakälla, visualisera och upptäcka vad som är viktigt och dela med andra.

På så sätt kan vi samla data och ha koll på hur nöjda användarna är med hemsidan.



Användbarhetstester

Flera kontextuella intervjuer har gjort med målgruppen för att utvärdera prototypen, sen lämnade jag över ett interaktiv prototyp till utvecklarna och skapade ett feature på DevOps med detaljerad beskrivning på hur designen och interaktionen ska se ut på hemsidan.