



2013-10-06

Per Zettervall

Antagning.se

Från systemfokus till användbarhetsfokus



Universitets- och
högskolerådet

”Webbstrul ger förlängd ansökningstid till universitetet”

Värmlands Folkblad 2013-04-16



Universitets- och
högskolerådet

”Hemsidan hackad- antagningsbesked redan ute på nätet”

Aftonbladet 2012-07-11



Universitets- och
högskolerådet

”Vad fick prins Daniel på högskoleprovet?”

Göteborgs-Posten 2013-04-06



Universitets- och
högskolerådet

”Sista chansen att söka till högskolan”

Sundsvalls Tidning 2013-04-15



Universitets- och
högskolerådet

”Rekordmånga ansökningar knäcker studera.nu”

Aftonbladet 2009-04-15



Universitets- och
högskolerådet

”Expert kritisk till gräns för godkänt på högskoleprovet”

Lärarnas Nyheter 2013-05-29



Universitets- och
högskolerådet

”Studera.nu kraschade- igen”

IDG 2009-04-15



Universitets- och
högskolerådet

”UHR: Vänta inte med anmälan”

Tidningen Ergo 2013-04-15



Universitets- och
högskolerådet

**”Problemet är det svala
intresset för att bli
lärare”**

Dagens Nyheter 2013-05-29



Universitets- och
högskolerådet

”Ny myndighet ska ge bättre utbildning”

Kvällsposten 2013-04-09



Universitets- och
högskolerådet

”Fler sökande till färre sommarkurser”

Arbetsblad 2013-06-13



Universitets- och
högskolerådet

”Här finns Sveriges sämsa studenter”

**Dagens Nyheter 2013-07-01
(och var finns DN:s korrekturläsare?)**



Universitets- och
högskolerådet

”Lunds universitet kan bli stiftelse”

Skånska Dagbladet 2013-06-25



Universitets- och
högskolerådet

”Regeringen struntar i studenternas åsikt om antagningen”

SVT Debatt 2013-08-25



Universitets- och
högskolerådet

”Tio förändringar som ska rädda den svenska skolan”

Dagens Nyheter 2013-06-03



Universitets- och
högskolerådet

”Konkurrensen hårdnar när antalet studieplatser minskar”

Dagens Arena 2013-06-03



Universitets- och
högskolerådet

”Sverige utestänger kvalificerade studenter från viktiga utbildningar”

Sydsvenska Dagbladet 2013-07-17



Universitets- och
högskolerådet

**” Förändring av
antagningssystemet till
högskolan gör att IB-
elever kan konkurrera på
rättvisa villkor”**

Regeringen 2009-11-30



Universitets- och
högskolerådet

”Sverige vill locka fler utbytesstudenter”

Sveriges Radio Ekot 2013-07-04



Universitets- och
högskolerådet

**”Ta vara på invandrade
akademiker!”**

Upsala Nya Tidning 2013-07-03



Universitets- och
högskolerådet

**” Rektor:
'Antagningsbesked
från högskolor
kommer för sent' ”**

Sveriges Radio Skaraborg 2013-07-12



Universitets- och
högskolerådet

”Högskoleavgiften har minskat mångfalden”

Jusektidningen 2013-09-16



Universitets- och
högskolerådet

Vad gör Universitets- och högskolerådet?

- Antagning
- Systemförvaltning
- Bedömning av utländska utbildningar
- Internationella program
- Främjandefrågor, tillträdesfrågor, analys



Vilka system och webbar har vi hand om

- Antagning.se/NyA
 - Ca 800 000 anmälningar/år
- Studera.nu
 - Allmän information om högre studier i Sverige
- Högskoleprovsanmälan
 - Ca 120 000 anmälningar/år
- Ladok (teknisk förvaltning)
 - 39 lärosätens studiedokumentationssystem



Så vilka problem upplevde vi med Studera.nu?

- En webbplats som skulle klara ”allt”
- Samarbeten mellan myndigheter med helt olika uppdrag
- Teknisk modernisering välbehövlig
- Inte så användarvänlig
- Prestandaproblem
- Olika målgrupper

Mål och nollmätning



Universitets- och
högskolerådet

UPPLEVELSEMÅL

Enkel på ett intuitivt sätt

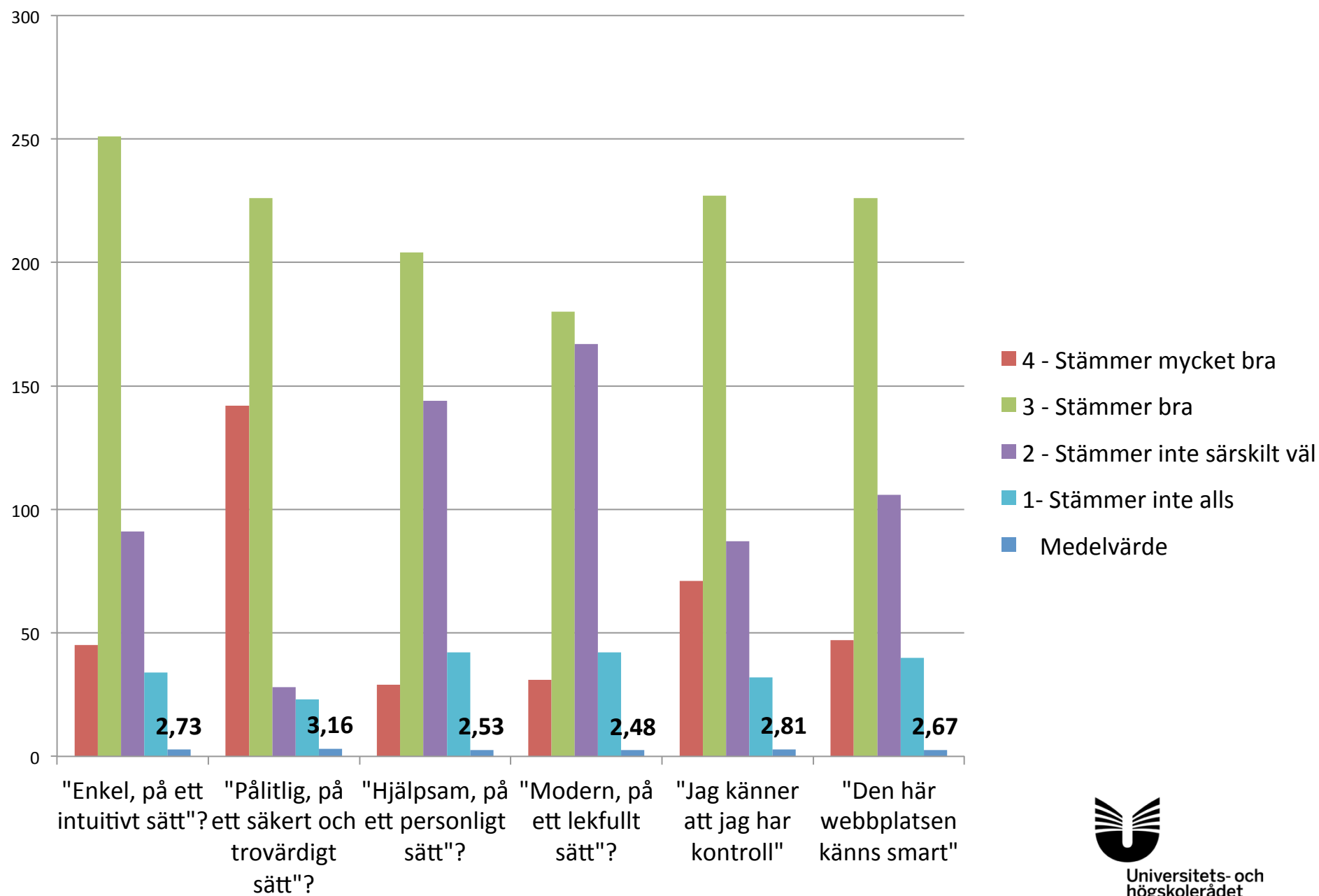
Pålitlig på ett säkert o trovärdigt sätt

Hjälpsam på ett personligt sätt

Modern på ett lekfullt sätt



Universitets- och
högskolerådet



Enkelt att anmäla sig via studera. nu,
MEN svårare att följa anmälningen
vidare till VHS - antagen eller inte,
det är frågan som verkar svår att
besvara.

saknar bättre
fritextsök

Man tappar lätt bort sig bland
alla förkortningar och olika
menyer

Svårorienterad, Otydligheten ligger i att det är
flera olika system som ska användas i
samband med ansökan, och bekräftelser mm.
Dels studera.nu, dels Karslads universitets
egen sida och sedan ytterligare ett webbfora
för information, mail och uppgifter



Universitets- och
högskolerådet

Jag tyckte studera.nu var ganska svårt att förstå! Däremot är det väldigt enkelt när man väl förstått!

Det är för jävligt att söka kurser inom ett program, skulle gärna ha någon form av indikator att man söker kursen genom sitt program när man söker, istället för att hoppas att man gör rätt.

Det känns som att man kan lita på studera.nu

Fantastiskt bra att mina tidigare studier redan fanns! Skönt att slippa komplettera med en massa papper.

Projektarbetet



Universitets- och
högskolerådet

Projektbemanning och styrning

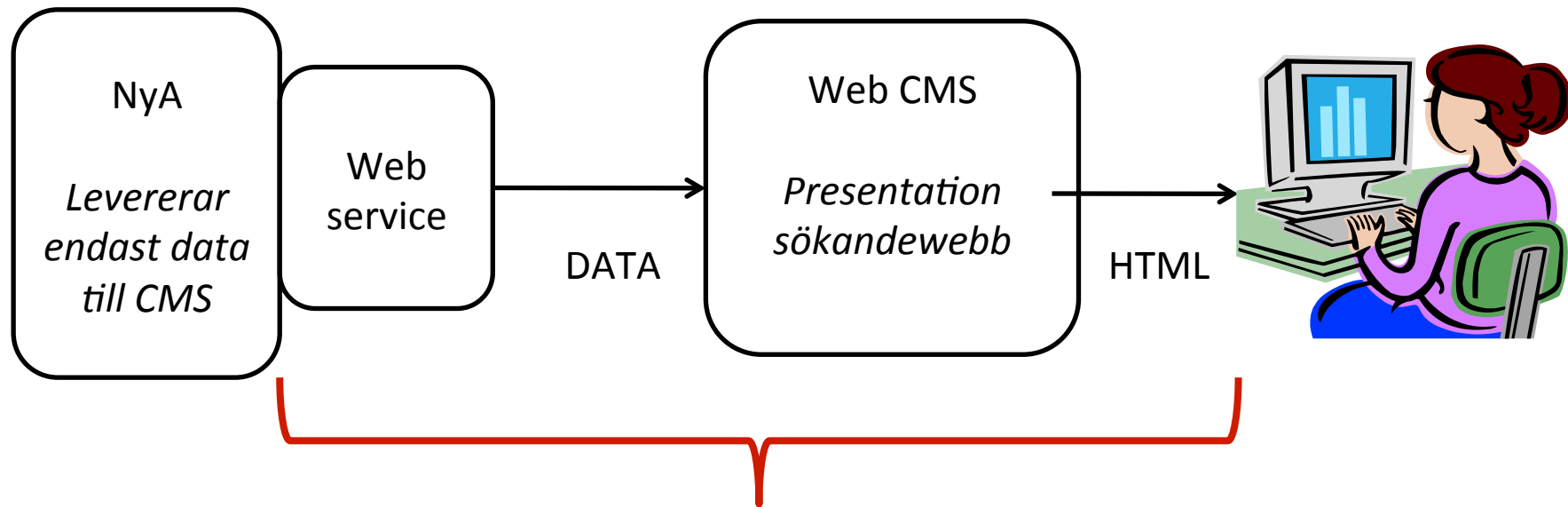
- Extern projektledare
- Styrgrupp med representation för system, kommunikation/webb, lärosäten och antagningshandläggning
- Produktägare från kommunikationssidan och systemsidan



Projektmål-Styrande principer

- Styrande principer/strategi för gränssnitt
 - Ett pedagogiskt tänk är viktigt för att guida den sökande.
 - Fokus ska vara kommunikation, funktionalitet och användarvänlighet.
 - En medveten interaktionsdesign och en enhetlig grafisk profil ska bidra till att göra processen mer tydlig för den sökande samt inte ett ökat förtroende.
- Styrande principer/strategi för teknisk lösning
 - Lösare koppling mellan NyA och "sökandewebben"
 - Mer flexibel vidareutveckling av sökandewebben
 - Ständig hänsyn till krav på prestanda

Principiell design



Teknisk lösning som tas fram i projektet alt. levereras till projektet efter projektets kravställning

Framgångsfaktorer

- Gemensam målbild förankrad inom myndigheten
 - Effektmål och projektmål
- "Prioriterat projekt" – ensa förväntningar om innebörden
 - Linjearbete synkas m projektets tidplan och behov
 - Verksamheten medverkar i projekt och/eller aktivt bidrar till goda förutsättningar för att nå projektets målbild
- Samarbete över organisationsgränserna
 - Sökandewebben / projektet involverar och har beroenden till samtliga enheter på myndigheten, vilket förutsätter aktivt samarbete och samordning



Fler framgångsfaktorer

- Projektorganisation
 - Projektgrupp
 - Dedikerade deltagare - allokerade $\geq 50\%$
 - Tydlig beställare
 - "Projektsponsor" och löpande stöd till projektet
 - Styrgrupp
 - Arbetar aktivt med riskhantering och eskalerade frågor
 - Hanterar prioriteringsfrågor som berör projektet
 - Ansvarar för sin enhets bidrag till goda projektförutsättningar
 - Informerar om projektet inom sin enhet



Projektvärderingar

- Sökandeperspektivet framför allt
- Vårda kreativiteten
 - Vi får tänka nytt
 - "Embrace change"
 - Förändringar går att genomföra och ska testas innan vi ger upp
- Transparens till våra målgrupper och intressenter
- Resultat är det som räknas
 - Gör något istället för att bara prata om det



Persona 1

- Lisa
- 21 år
- Förstagångssökande
- Betyg i BEDA
- Söker kurser
- Studieort viktigt



Persona 2

- Johan
- 29 år
- Hobbystudent eller vill omskola sig på sikt
- Komvuxbetyg
- HP-resultat
- Söker kurser och program på heltid eller distans



ANTAGNINGSSERVICE

START | ANTAGNING | A-INFO | OM A-SERVICE | OM VMS

① Hitta utbildning | ② Ansökan | ③ Antagning | MIN PROFIL

SÖK UTBILDNING

FRI TEXT: TERMIN:

AVANCERAT SÖK >

SÖK RESULTAT ANTAL 5

NAMN	SKOLA	HP	NIVÅ	INFO	VAL
_____	=====	—	—	—	☒
_____	=====	—	—	—	☒
_____	=====	—	—	—	☐
_____	=====	—	—	—	☐
_____	=====	—	—	—	☒

SIDA < 1 2 3 4 >

MIN LISTA ④

UTBILDNING 1 ☒
 UTBILDNING 2 ☒
 UTBILDNING 3 ☒

HJÄLP

1 _____
 2 _____
 3 _____

SIDA < 1 2 3 >

Hitta utbildning – Steg 1

Sök kurser

Skapa "min kurslista"

Lägg till sökträffar

Prioritera val

Ta med lista till min ansökan

Spara lista

① Hitta utbildning | ② Ansökan | ③ Antagning | MIN PROFIL

SÖK UTBILDNING

FRI TEXT: TERMIN:

MIN LISTA

PRYD	NAMN	HP	NIVÅ	INFO	VAL
☒	=====	10	=====	=====	☒
☒	=====	5	=====	=====	☒
☒	=====	5	=====	=====	☒
☒	=====	10	=====	=====	☒

SIDA < 1 2 3 4 >

MIN LISTA

UTBILDNING 1
 UTBILDNING 2
 UTBILDNING 3

HJÄLP

1 _____
 2 _____
 3 _____

SIDA < 1 2 3 >

DIMMAT

Stödinformation



Universitets- och
högskolerådet

Ansökan i tre steg

Klicka på illustrationen nedan för mer information.



Ansökan

Etiam tincidunt lacinia odio. Curabitur euismod posuere urna. Donec risus neque, eleifend a, sollicitudin id.

Snabbsök

Duis autem vel eum iriure dolor in hendrit in vulputate velit.

Logga in

Aktuellt

Frågor & Svar

0

Den senaste ansökningsinformationen
Svara lorem ipsum dolores.

6/4 11:23 **StefanVHS** Vel illum dolore
facilisis at vero eros et accumsan.

4/4 11:23 **AnnikaVHS** Lorem ipsum d
consectetuer adipiscing minim.

29/3 15:51 **EmilIN** När etiam tincidunt la
curabitur euismod dolores ipsum?

31/3 11:23 **StefanVHS** Lorem ipsum c
consectetuer adipiscing elit, sed diam r
euismod tincidunt ut laoreet dolore.

29/3 9:27 **StefanVHS** Sed diam non
euismod tincidunt ut laoreet dolore.

[twitter](#)[Tidiga](#)

Ansökningsguiden



Lorum ansökan autem

► Lisa guidar lorem
dolores duis autem.



Ipsum ansökan aliquip

► Johan dolores ipsum
vel eum aliquip.

Antagningsinfo i mobilen



Ut wisi enim ad minim veniam, quis
nostrud exerci tation ullamcorper
suscipit lobortis nisl ut aliquip.

Ditt mobilnummer:

Om Ansökan.nu



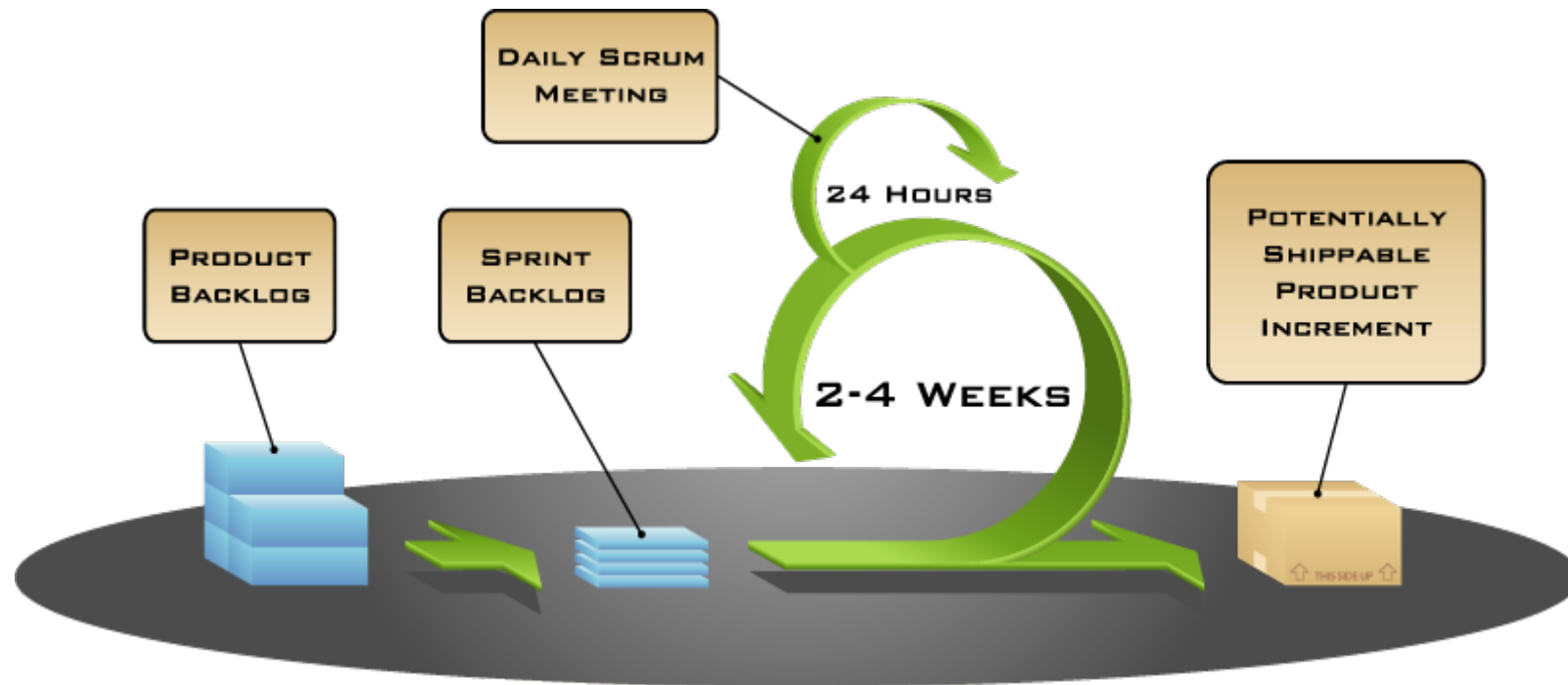
Donec vel le
suscipit pell
nisi. Fusce r
magna fring
Pellentesqu
quis nostruc
ullamcorper
lobortis nisl

Utvecklingsmetodiken



Universitets- och
högskolerådet

SCRUM – Projektstyrningsmetodik

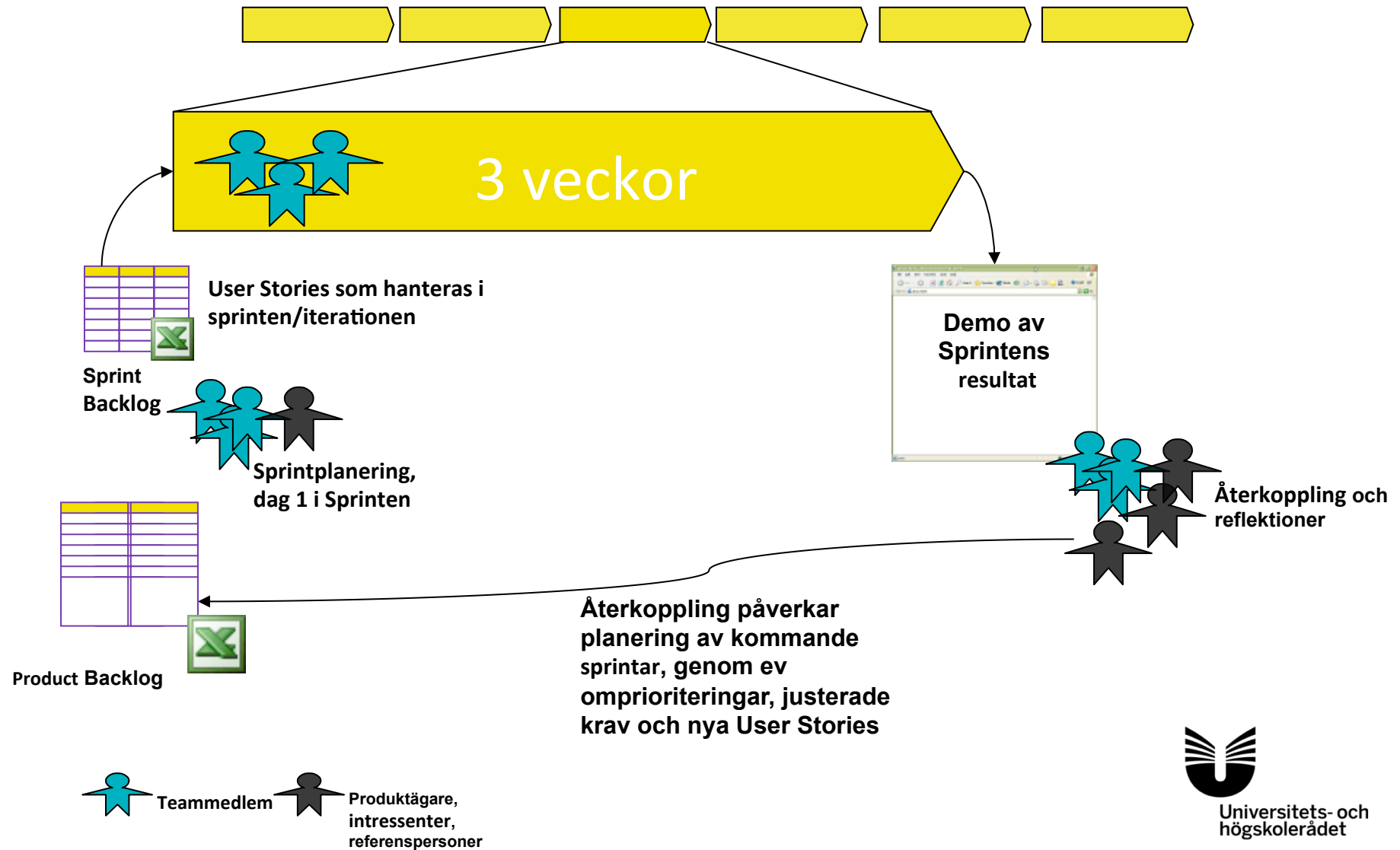


COPYRIGHT © 2005, MOUNTAIN GOAT SOFTWARE

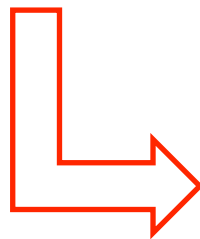
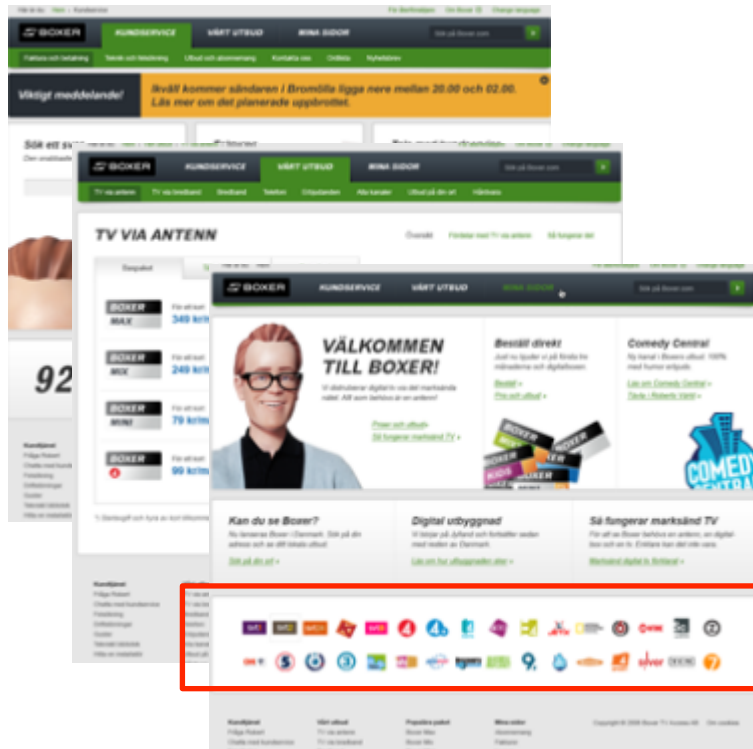


Universitets- och
högskolerådet

Sprintar - Iterationer



Från koncept till Product Backlog



*User Stories –nyttofokus
och användningscentrering
i utvecklingsarbetet*

B	C	D	E	F	G	H	I	J
Spår	Område ("Epic")	Prioritet	User roles	User Story	Conditions of Satisfaction Acceptanskriterier	Background doc. / Comments	Target Release	SP Estimate
1.03	Framework	1	All	Page Footer "As a user I want to have easy access to some frequently used navigation targets"	Slide 27. Del av ramverket, synlig på alla sidor, redigerbar text (fyra fasta listor, rubrik ej klickbar, övriga är länkar Cope txt, länk till sida om Cookies		1a	3
1.04	Startsida	1	All	Basic layout of the start page "As a user I want to be able to look at a structured and balanced start page and get an understanding of the site and the company"	Sidmall, rel hårt begränsad. Redaktörerna "ska bara kunna skriva" och lägga in bilder. Bild vänster, rubrik, text, länk "Procentpuff" - Cufonrubrik på slide 41 generas som rubrik		1a	5
1005	1.05 Normalsida	1	Web editors	Normalsida - grund "Som webbredaktör vill jag kunna lägga upp en sida med djupare information om ett ämne"	Composer layout för mallen, 100% bredd, 2/3+1/3. Se produktsida mottagare/digitalbox för förebild. Ska senare kunna vidareutvecklas till Produktsida, Kanalsida (med omröstningsmodul etc)		1a	3
1006	1.06 Vårt utbud	1	Potential customer	Sub start page "Vårt utbud" "Som potentiell kund ska jag få en överblick över Boxers utbud, samt kunna navigera vidare och läsa mer eller beställa en tjänst"	Slide 63. Finns även skiss som visar tvåspalt (slide 125). Sub start page container Samma layout på "puffcontainer" som i Kundservice Finns skiss, där två ytor istf tre i bredd. Bredd, trespalt eller tvåspalt, full bredd på sidan Höjd: Två ytor i höjled, rubrik, länkar, punkter Ytor m knappar byggs av projektet, ej nödvändigt att redaktörer skapar egna ytor m knapp Rubrik, länkar, knapp blå, punktlista Flexibelt antal länkar i puffar Punktlista specifikt format i puffar		1a	20

Användningscentrerad utveckling

- Inkludera projektdeltagare och referensdeltagare med fokus på användbarhet och/eller direkt/indirekt kontakt m användare
- Arbeta i ett tvärfunktionellt team (med kunskap om myndigheten, användbarhet, design, utveckling, gränssnittsutveckling)
- Analys av befintlig begreppsmodell på studera.nu. Ta bort synonymer och ersätt svåra begrepp med för den sökande mer lättförståeliga ord.
- Genomföra löpande användningstester.
- Integrera arbetet med texter och innehåll i konceptarbetet för form, gränssnitt och interaktionsdesign
- Skapa en referensgrupp m representanter från U/H
- Öppet hus-demo på VHS, för att fånga medarbetarnas expertis

Problem

- Verksamheten "tvingades" prioritera pågående antagningsverksamhet
- Man tvingades ägna mycket tid åt diskussioner med driftleverantören kring installationsförfarande
- Finansiering av ökade driftkostnader
- Problemen resulterade i ett halvårs försening samt en flytt av projektet från Kommunikation till Systemförvaltning för att hantera leverans samt säkerställa funktionalitet gentemot ett antal leveranskriterier.

Efter projektet



Universitets- och
högskolerådet

Driftsättning

- 2011-09-15
- Förhållandevis få problem
- Väl mottaget bland de sökande
- Färre telefonsamtal till Contact Center
- Snabb och stabil webbplats



Angreppssätt och tips

- Sätt upp upplevelsemål vid projektstart
 - Involvera "alla"
 - Återkoppla löpande till målen
- Skapa en vision i konceptarbetet och jobba mot den
 - Hantera förväntningar (allt som sägs kommer inte att leda till förändringar)
 - Konceptet måste hålla kursen. Odemokratisk design
- Jobba med design som en helhet
- Designa det viktigaste först och bygg utifrån det
- Var pragmatisk, tro på intuitionen och känn passionen
 - Våga tänka fel
 - Våga testa idéer
 - Designa inte defensivt

Angreppssätt och tips

- Arbeta med "happy flow"
 - Undvik alla diskussioner kring undantagen initialt
- Testa kontinuerligt med användare
 - Samla information och kanalisera in det i designprocessen, så att du får möjlighet att tänka både på åtgärder och på helheten
- Jobba med "story telling" som metod för att kartlägga dialogen mellan användaren och lösningen i ett komplext flöde
 - Skriv manus som lyfter fram dialogen mellan två människor och tänk inte system och interaktion.
 - Använd användartester för att fånga behov av hjälptexter

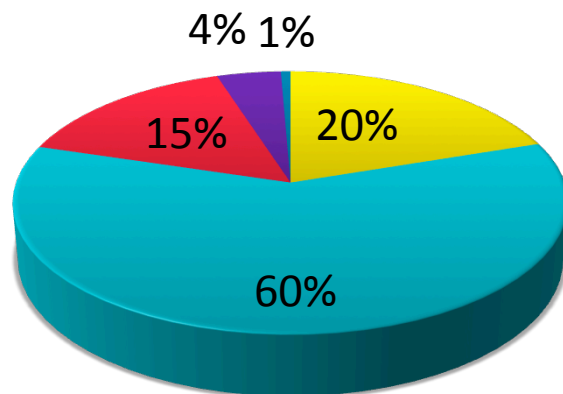
Mätning efter leverans



Universitets- och
högskolerådet

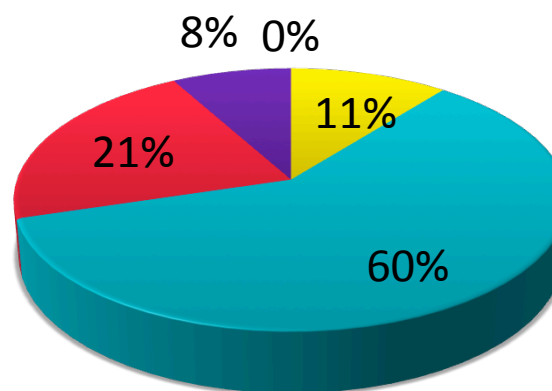
Fråga 1 – ”Enkelt, på ett intuitivt sätt”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 2,959

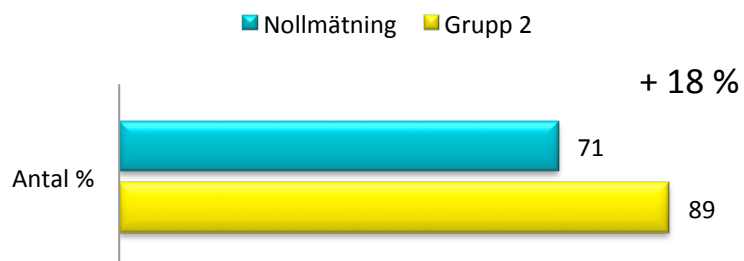
Nollmätningen



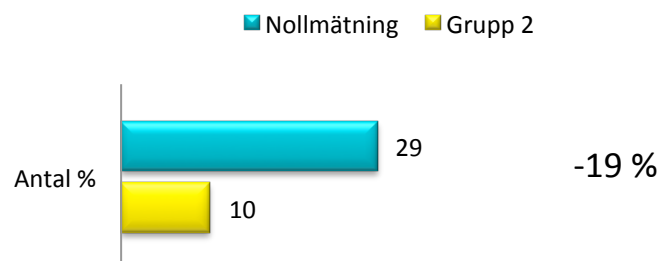
Medelvärde 2,729

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda

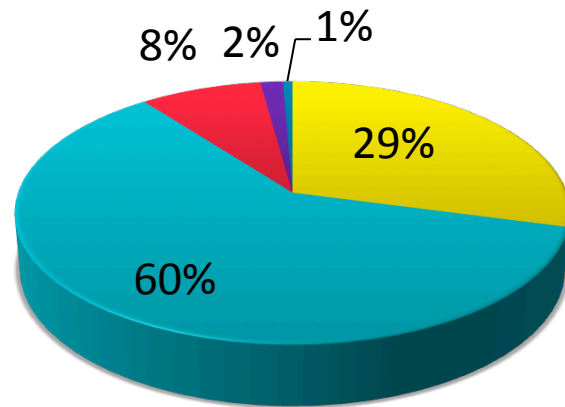


Negativt inställda



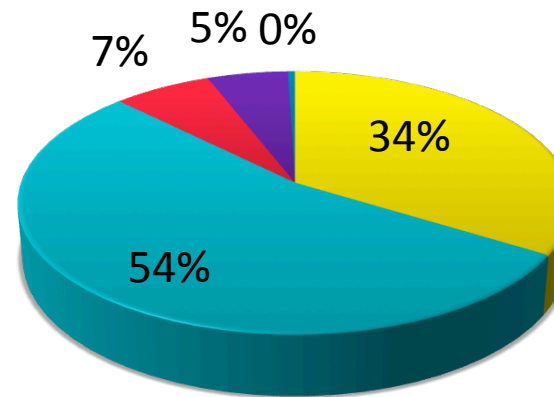
Fråga 2 – ”Pålitlig, på ett säkert och trovärdigt sätt”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 3,180

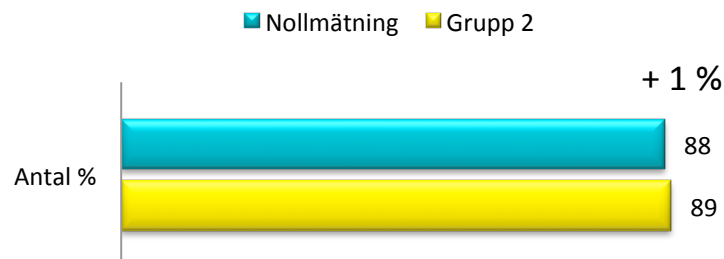
Nollmätningen



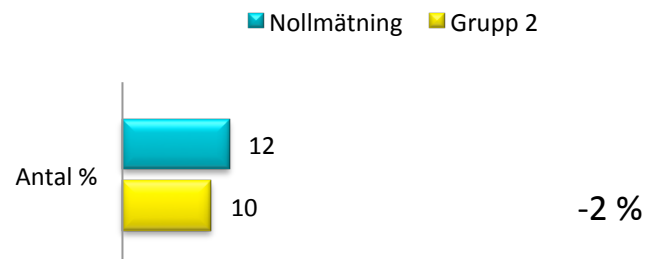
Medelvärde 3,162

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda

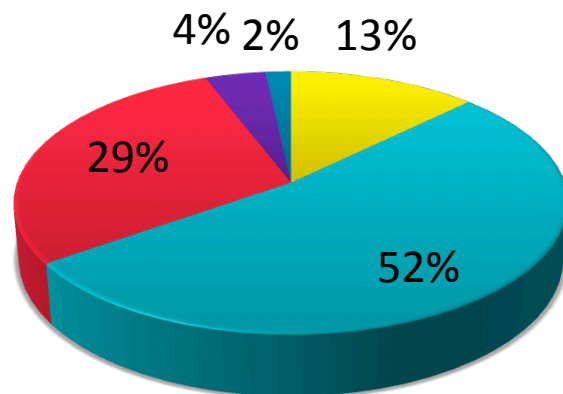


Negativt inställda



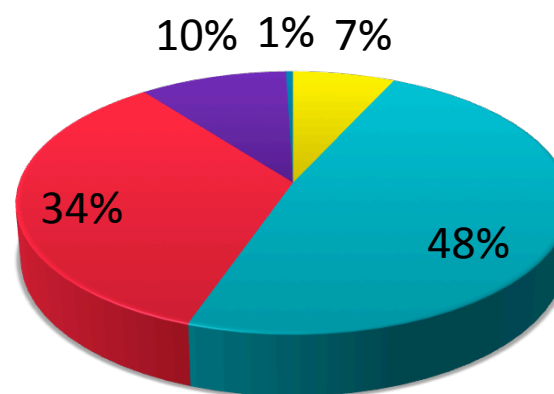
Fråga 3 – ”Hjälpsam, på ett personligt sätt”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 2,752

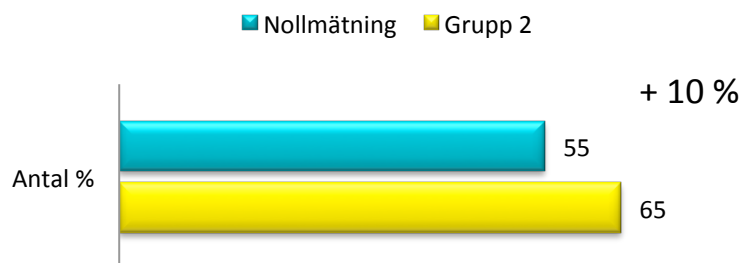
Nollmätningen



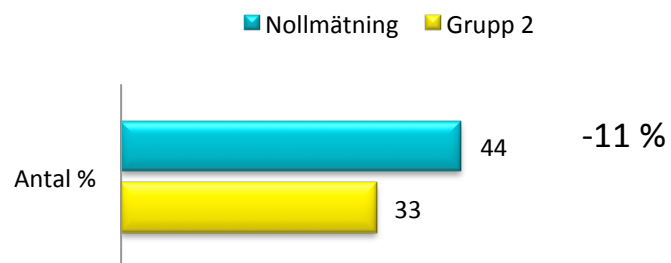
Medelvärde 2,525

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda

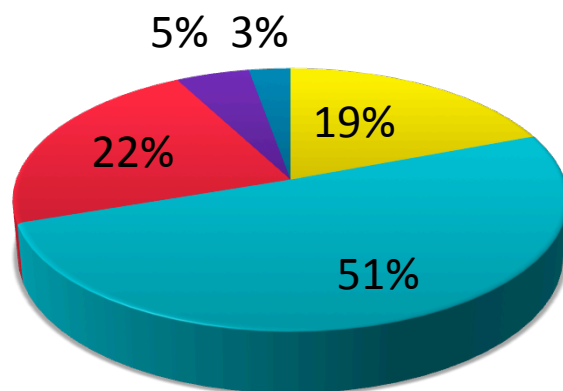


Negativt inställda



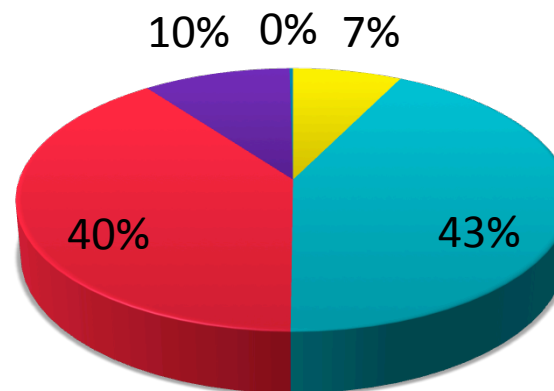
Fråga 4 – ”Modernt, På ett lekfullt sätt”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 2,864

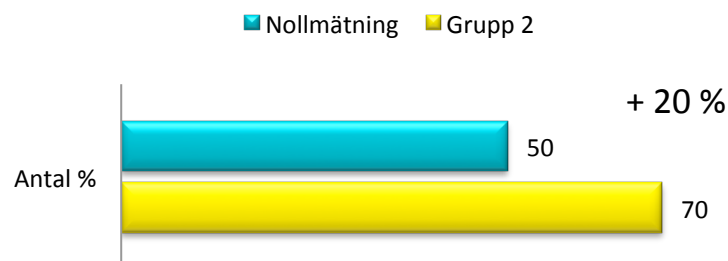
Nollmätningen



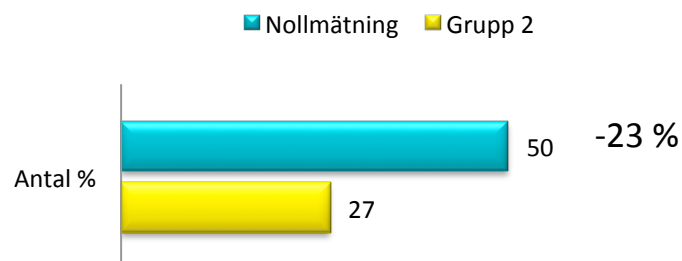
Medelvärde 2,476

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda



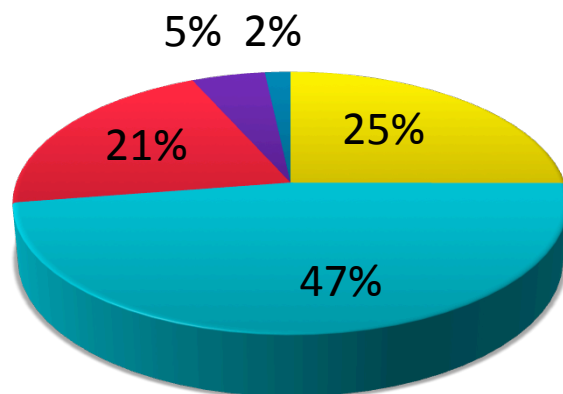
Negativt inställda



Universitets- och
högskolerådet

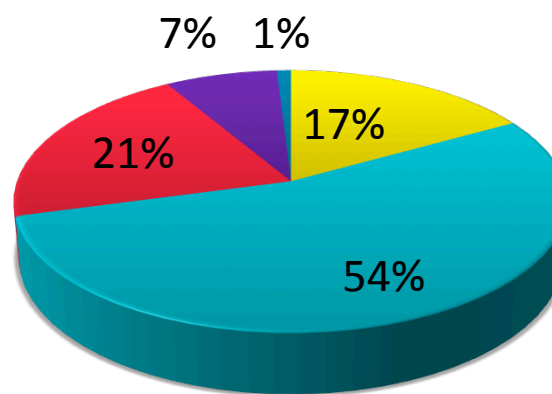
Fråga 5 – ”Jag känner att jag har kontroll”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 2,943

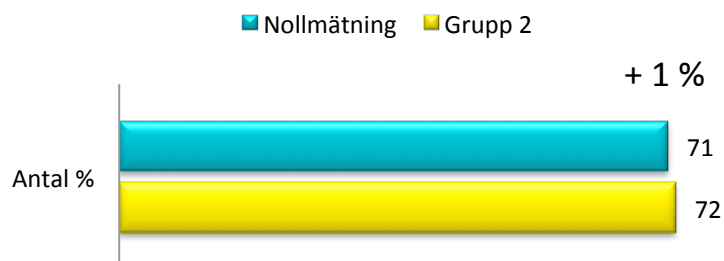
Nollmätningen



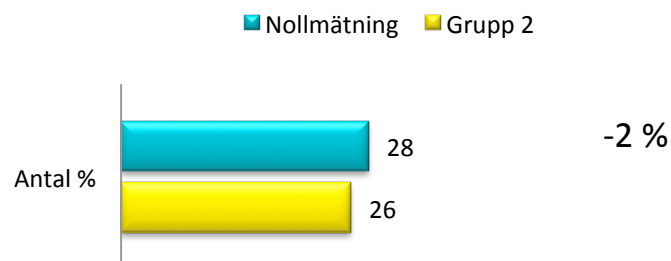
Medelvärde 2,808

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda

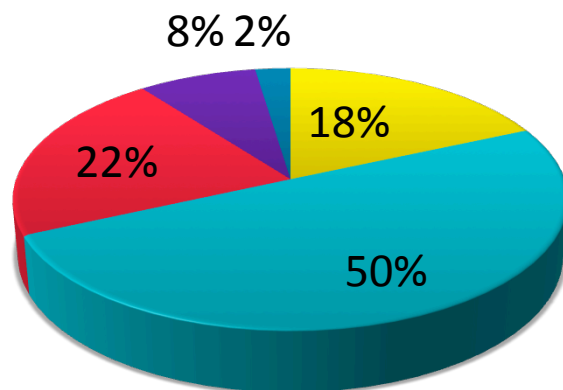


Negativt inställda



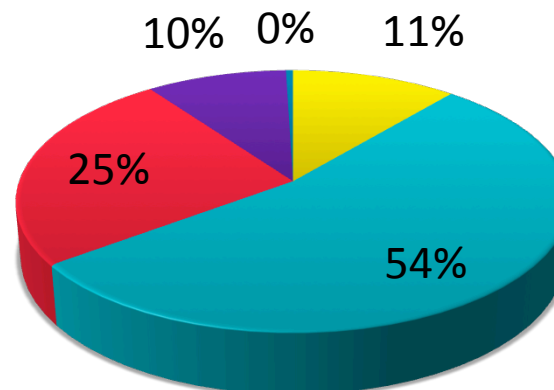
Fråga 6 – ”Den här webbplatsen känns smart”

Grupp 2 – Sökande VT-12



Medelvärde 2,805

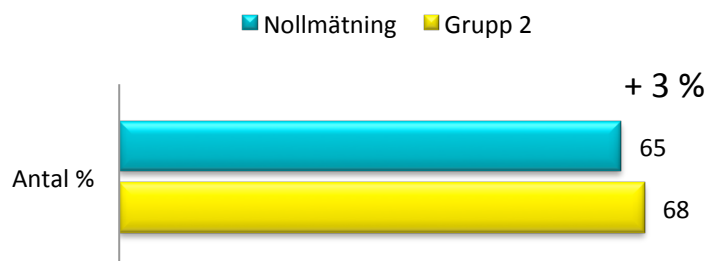
Nollmätningen



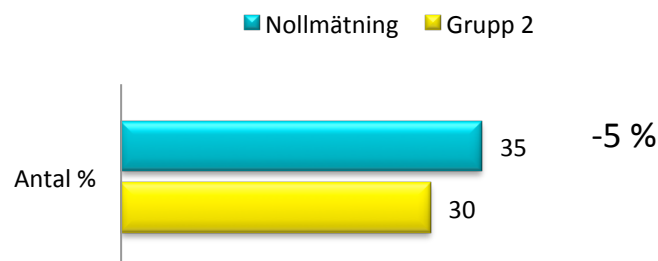
Medelvärde 2,668

- Stämmer mycket bra
- Stämmer bra
- Stämmer inte särskilt väl
- Stämmer inte alls
- Inget svar

Positivt inställda



Negativt inställda

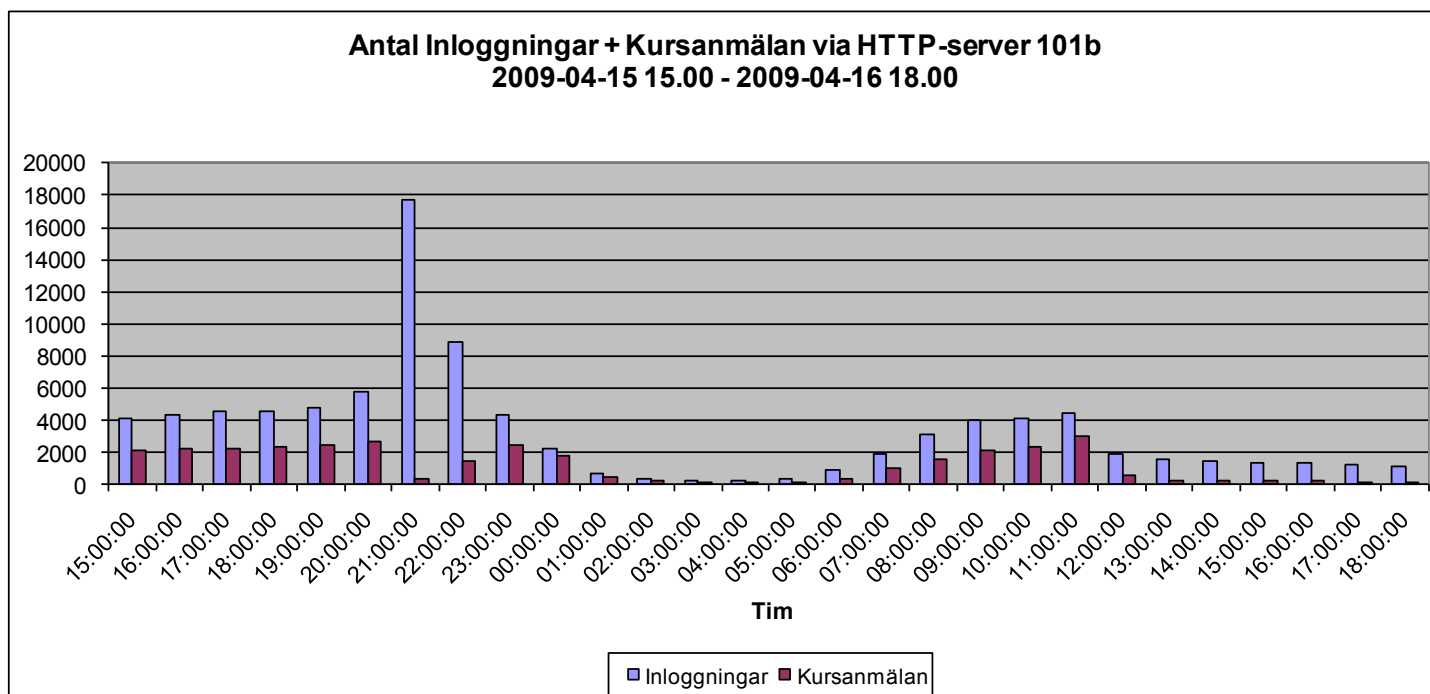


Driftstabiliteten då?



Universitets- och
högskolerådet

Belastning 15 april 2009



Stabil drift kontra design?

- Behöver inte vara en motsättning om:
 - Alla deltar i projektet på lika villkor
 - Alla stöder projekt- och effektmål
 - Etc
- Involvera driftverksamheten tidigt i projektet
- Förståelse för varandra
 - Alla vill ha en produkt som tillfredsställer målgruppens krav
 - Men alla vill också ha en produkt som är stabil, driftsäker etc
- Projektledning/styrgrupp som förstår och kan hantera kombinationen
- Finansiär som vågar ta "rätt" beslut
- Agilt arbetssätt

Hänt sedan dess

- Vidareutveckling hanteras inom förvaltningsorganisationen för NyA
- Satsningar på tillgänglighet
- Ytterligare förbättringar i flöden och information
- Regelverksförändringar



Antagning.se

www.uhr.se