

stockholm.se  
Målgruppsanalys

Version 1.1

## Innehållsförteckning

1	Denna rapport .....	4
2	Syfte och mål .....	5
3	Målgruppsanalys .....	5
4	Vad är personor? .....	6
5	Resultat .....	6
5.1	Beskrivningar av demografiska personor .....	6
5.1.1	Vuxna med barn	6
5.1.2	Vuxna med äldre anhörig	6
5.1.3	Unga pensionärer	6
5.1.4	Redaktören	6
5.1.5	Journalisten	6
5.1.6	Stockholmare	6
5.2	Beskrivning av behovspersonor.....	6
5.2.1	Sällananvändaren	6
5.2.2	Insatte Lennart	6
6	Appendix A – Åtgärder som inte direkt är knutna till målgruppsanalysen. ....	6

# 1 Denna rapport

Den här rapporten beskriver användarnas behov och förväntningar på en uppdatering av stockholm.se. Materialet i denna rapport baseras på intervjuer med användare av stockholm.se.

20 personer som representerar fördefinierade målgrupper har intervjuats. Målgrupperna har tagits fram av Stockholms Stad efter en enkätundersökning. Intervjupersonerna har själva valt att delta i undersökningen genom att anmäla sitt intresse på stockholm.se.

4 personer har intervjuats ur varje målgrupp. Målgrupperna var:

- Vuxna med barn
- Vuxna med äldre anhörig
- Unga pensionärer
- Redaktörer på stockholm.se
- Journalister

Dessutom har 5 personer som inte tillhör någon målgrupp intervjuats som kontrollgrupp. Dessa kallar vi ”stockholmare”. Även dessa personer har anmält sitt intresse på stockholm.se.

Information kommer också från en gruppdiskussion med medarbetare i växeln på Stadshuset. Vi har även fått möjlighet att lyssna på de samtal som kommer till växeln.

Rapporten skall framförallt användas som pedagogiskt hjälpmedel i det fortsatta arbetet med att förbättra stockholm.se.

## 2 Syfte och mål

Syftet med målgruppsanalysen är att samla in de behov som användarna har på ett uppdaterat stockholm.se.

Målet med målgruppsanalysen är att formulera behoven på ett sådant sätt att de direkt kan användas för det fortsatta arbetet med att förbättra stockholm.se.

## 3 Målgruppsanalys

Målgruppsanalys är det första steget för att kunna säkerställa att en effektiv webbplats skapas. Effekterna av en lyckad webbplats uppstår först när det används av rätt målgrupp på rätt sätt. En målgruppsanalys innebär att man definierar behov och förväntningar på effektiv och behaglig användning hos målgrupperna.

Målgruppsanalysen syftar till att finna och beskriva olika målgrupper, dvs grupper av användare som har liknande förväntningar på, och syften med, produkten. Kunskapen om målgrupperna kan användas för att styra designbeslut och utformningen av användningstester. Målgruppsanalysen är grunden för att bygga rätt produkt. Med en målgruppsanalys säkerställs att utvecklingen inte baseras på tyckanden. En väl genomförd målgruppsanalys får till effekt att:

- Utvecklingsarbetet kan fokuseras på de egenskaper som är viktigast för produktens framgång.
- Projektet kan undvika att bygga funktioner som inte efterfrågas.
- Mer frekvent använda funktioner blir enkla att finna och behagliga att använda.
- Livscykelkostnaderna för produkten minskar väsentligt<sup>1</sup>.

Det finns många tekniker för att genomföra målgruppsanalys, exempelvis enkäter, intervjuer, observation och dagbok. I detta arbete har vi valt att kombinera intervjuer och observation och dokumentera resultatet i form av Personor.

---

<sup>1</sup> 80% av de ändringar som genomförs i förvaltningsfasen härrör från otillräcklig kunskap om användares behov. (Pressman, 1982)

## 4 Vad är personor?

Personor är en metod som kan användas i utveckling av nya tjänster och produkter. En persona kan liknas vid en ”karaktär” i ett rollspel eller pjäs, i den mening att personan ska vara utformad så att man kan gissa sig till hur denna persona kommer att reagera på en viss händelse, funktion eller erbjudande. Till skillnad mot karaktärer i en pjäs som väljs ut för att skapa en spännande berättelse, så skall alla personor sammantaget motsvara alla<sup>2</sup> tänkbara framtida besökare, kunder eller användare av tjänsten eller produkten. Man väljer alltså inte ut bara de personas som är ”spännande”, utan alla personas skall *tillsammans* åskådliggöra hela populationen av framtida användare.

---

<sup>2</sup> Detta är en sanning med modifikation. Visst kan det finnas personer i målgruppen som har extrema behov som inte beskrivs av någon persona. Orsaken till att man väljer bort dem måste då vara ett deras behov är mycket sällsynta och kan anses så marginella att de inte bör påverka utformningen av tjänsten.

## 5 Resultat

Stockholm.se riktar sig till en väldigt stor grupp människor. Dessa delas upp i mindre målgrupper med likartade behov och förväntningar. Dessa perspektiv beskrivs här med avseende på vilka behov de har av en tjänst som den som stockholm.se tillhandahåller.

Staden har valt ut följande målgrupperna som de viktigaste :

- ”Vuxna med barn”, söker information i egenskap av förälder.
- ”Vuxna med äldre anhörig”, söker information för både sin egen och den äldres räkning.
- ”Unga pensionärer”, söker information som har med sin livssituation och sina intressen att göra.
- ”Redaktörer på stockholm.se”, använder sidan som arbetsverktyg.
- ”Journalister”, söker information i sitt arbete.

Vissa drag är gemensamma för alla dessa målgrupper. De representeras av personen ”Stockholmare”. ”Stockholmaren” söker information inom en rad olika områden.

Personorna används för att ge en levande bild av användarna och underlätta det fortsatta arbetet med stockholm.se. De personer som presenteras i denna rapport baseras på intervjuer som genomförts med personer som inUse har träffat. Vår rekommendation är därför att dessa personer kompletteras med övrig information som finns tillgänglig om stockholm.se användare för att få en mer komplett bild. Exempel på målgrupper som kan behöva adresseras är medborgare med olika funktionshinder, personer som inte har svenska som modersmål m.fl.

## 5.1 Beskrivningar av demografiska personer

### 5.1.1 Vuxna med barn



**Lotta** är 42 år och ska snart återvända till sitt arbete efter att ha varit mammaledig med sitt andra barn Linus. Lotta och hennes man Peter har sedan tidigare Sara som är 6 år. Lotta trivs på sitt arbete som ekonomiansvarig på ett litet IT-företag. Hon längtar efter att börja jobba igen

Just nu går mycket tid åt att fixa dagisplats till Linus. Dagiset som Sara gick på gillade Lotta jättemycket. Hon skulle vilja att Linus också kunde gå där, men de har sagt att just nu finns det inga platser ledig. Sara kommer att börja skolan samtidigt som Lotta ska börja jobba. Skolan ligger en bit från lägenheten på söder, men de räknar med att träffa andra föräldrar i samma situation så att de kan samåka tills Sara blir gammal nog att åka själv.

I sin jakt på dagisplats använder Lotta Internet så mycket hon kan. Ibland blir hon frustrerad eftersom hon inte hittar den information om olika dagis som hon vill ha. Hon vill inte gärna behöva ringa eftersom hon hatar att sitta i telefonkö. Men ibland blir hon tvungen om hon inte hittar den information hon söker. Lotta har höga krav och vill kunna jämföra olika alternativ innan hon bestämmer sig. Hon börjar också känna sig lite stressad eftersom hösten börjar närma sig.

Förutom Internet brukar hon prata med andra mammor om sin situation. Hon pratar gärna med andra för att få tips men sen vill hon kolla upp saken själv för att bilda sig en egen uppfattning. Hon är väldigt noggrann och vill att hennes barn ska få det så bra som det bara är möjligt.

#### Mål/behov

- Behöver känna att informationen är aktuell
- Skall ha tillgång till viktig information
- Det ska vara tydligt var hon ska vända sig med frågor
- Vill ha stöd med att hitta en förskola/skola som passar familjens behov
- Vill kunna påverka barnens skolgång
- Vill att processen att söka barnomsorg skall vara smidig
- Vill känna att hon har kontroll över sin situation

### 5.1.2 Vuxna med äldre anhörig



**Samuel** är 38 år och arbetar som avdelningschef på en större bank. Han bor med sin fru Marie och 3 barn i en lägenhet i strax utanför stan. Samuels stora passion förutom familjen är jakt och fiske. Eftersom det är en hobby som tar mycket tid har han till tyvärr märkt att dessa tillfällen i naturen blir färre och färre. Han försöker också hjälpa sina äldre föräldrar när han får en stund över. De har flyttat till en lägenhet från sin villa och Samuel märker att de klarar av mindre och mindre på egen hand.

Samuel börjar känna att det måste ske en förändring när det gäller hans föräldrar. Hans pappa kommer knappt ur sängen längre och det börjar bli tungt för hans mamma, även om hon får hjälp. Han har så smått börjat undersöka vilka möjligheter det finns när det gäller äldreomsorg. Samuel känner att han inte riktigt vet hur systemet fungerar och vilka regler som gäller. Ingen av hans vänner har befunnit sig i hans situation så han har ingen att fråga. Han vill inte såra sina föräldrar och han har lite dåligt samvete för att han inte kan hjälpa dem mer själv.

Samuel har än så länge bara börjat undersöka olika möjligheter. Han har hittills använt sig av Internet, men eftersom han känner sig lite osäker på hur allt funkar kommer han att ringa upp någon när han vill veta lite mer. Just nu är han inte riktigt säker på vem han ska ringa. Han funderar på att ringa stadsdelsnämnden eftersom det borde vara de som har hand om ämnet. Dock drar han sig för det eftersom han har hört så mycket om den tröga äldreomsorgen. Han vill gärna att det ska gå smidigt eftersom han inte känner att han har så mycket tid. Han tror dessutom att det kommer gå långsammare eftersom han även måste kommunicera med sina föräldrar. Det är ju deras behov och önskemål som kommer först.

#### Mål/behov

- Vill att hemsidan ska ge den information han behöver
- Vill känna sig trygg med informationen
- Behöver få en positiv bild av äldreomsorgen
- Behöver veta sin anhörigs rättigheter
- Vill få information anpassad till sin situation
- Behöver få stöd i processen att få omsorg till sina anhöriga
- Behöver veta vem han ska kontakta

### 5.1.3 Unga pensionärer



**Bengt** har precis fyllt 65 och är pensionär sedan 5 månader. Han bor med sin fru Inger i en villa i Bromma. De köpte huset för 40 år sedan och även om det är lite väl stort för två har Bengt ingen tanke på att flytta därifrån. Han tycker om att påta i trädgården när han har tid och det är trevligt att kunna erbjuda sängplatser när det kommer någon och hälsar på.

Innan Bengt gick i pension drev han ett eget företag som sysslade med bokföring. Han var också aktiv inom den fotbollsförening som han var med och startade. Det engagemanget har han kvar, även om han försöker begränsa det till administrativa uppgifter. Dessutom försöker Bengt hinna med sådant som han inte gjorde när han arbetade. Han brukar vandra med en grupp andra pensionärer en gång i veckan och så försöker han gå på så många föredrag och pjäser som han kan.

Under den sista delen av sitt yrkesverksamma liv gjorde Bengt i stort sett allt sitt arbete via datorn. Han hade kontakt med sina kunder och skaffade sig information via Internet. Därför känns det väldigt naturligt för Bengt att fortsätta göra det som pensionär. Han sköter sina bankärenden och mycket av sin kommunikation genom datorn. I sitt arbete med fotbollsföreningen och ungdomarna behöver han ibland information från kommunen och han brukar då använda Internet för att få svar på sina frågor eller hitta telefonnummer. Han brukar också använda Internet för att se över sin pension och därigenom trygga sin framtid.

#### Mål/behov

- Vill få reda på vad som är på gång i staden
- Vill veta var han ska vända sig för att träffa andra i samma situation
- Vill veta hur han kommer i kontakt med den omsorg han kan behöva

#### 5.1.4 Redaktören



**Terese** är 31 år och jobbar som redaktör för stockholm.se. Hon är utbildad journalist, men har mest jobbat som informatör på olika företag. Hon sökte jobbet på Stockholms stad dels för att hon inte trivdes på sitt förra jobb, och dels för att hon tycker att det är viktigt att medborgarna får reda på vad som händer i staden. Terese känner att hon har ett ansvar när det gäller att förmedla information och försöker tänka på vad människor vill veta när

hon publicerar något.

På sitt arbete jobbar Terese till stor del som en journalist. Hon samlar in information och skriver sedan det som hon publicerar. Hon får även en del information från de som jobbar på förvaltningen. Terese önskar att hon får mer material från andra så att hon kan skriva bättre artiklar.

Terese blir ibland lite frustrerad eftersom hon känner att strukturen på hela webbplatsen och informationen är rörig. Hon märker även att andra inte hittar. Terese får många samtal och e-mail från medborgare som inte hittar på sidan. Hon känner att hon går miste om värdefull arbetstid och hon blir frustrerad över att sidan inte fungerar bra. Eftersom Terese främsta mål är att ge medborgarna bra information vill hon inte behöva tänka på att systemet inte fungerar tillfredsställande.

##### Mål/behov

- Vill skriva bättre artiklar
- Vill ge medborgarna den information de behöver
- Vill ägna tid åt det som är viktigt
- Vill känna att hon har bättre kontroll över central information
- Vill ha möjlighet att vara kreativ
- Vill vara proaktiv

### 5.1.5 Journalisten



**Sanna** är 35 år och har velat bli journalist så länge hon kan minnas. Hon älskar att skriva och hoppas att hennes ord kan göra skillnad i världen. Idag jobbar hon med att rapportera om Stockholm i en morgontidning. Sanna tycker att det är viktigt att journalister ger en objektiv bild och rapporterar om allt som händer i samhället. Hon tycker att journalister idag får allt sämre förutsättningar att ta det samhällsansvar de har som innebär att ge en full och nyanserad bild av verkligheten.

Sannas arbete går till stor del ut på att samla information och följa upp olika tips för att se om det finns en historia att berätta. Eftersom hon skriver om vad som händer i Stockholms stad består en stor del av arbetet av att prata med politiker och olika myndighetspersoner. Hon använder stockholm.se dagligen, både för att söka information och för att hitta telefonnummer till olika personer. Det mesta hon behöver veta finns på något sätt tillgängligt på sidan, även om det ibland kan vara svårt att hitta rätt information. Sanna befinner sig ofta i tidspress när hon söker vilket gör att hon ibland tvingas släppa viktiga delar av en story och gå vidare till något annat. Ofta vet hon dock var hon ska söka eftersom hon ofta söker efter liknande information. Hon brukar också skanna av andra webbsidor för att se om hon kan snappa upp någon nyhet.

Sanna strävar efter att arbeta så effektivt som möjligt och skriva så bra artiklar som hon kan. Ju lättare det är för henne att hitta information desto större möjlighet har hon att skriva en artikel som speglar alla sidor korrekt. Det är en demokratisk rättighet att få tillgång till information tycker Sanna.

#### Mål/behov

- Vill ta ett samhällsansvar
- Hålla sig uppdaterad om vad som händer
- Vill snabbt få tillgång till frekvent använda sidor
- Vill kunna kontakta rätt person
- Vill kunna spåra information
- Vill känna kontroll (t.ex. snabbare tillgång till info med enhetlig struktur)

### 5.1.6 Stockholmare



**Lasse** är 46 år och bor med sin fru Anna och två barn i Skarpnäck. Lasse är egen företagare med kontor i innerstan. Företaget hjälper utländska företag att etablera sig i Stockholmsområdet.

I sitt arbete har Lasse då och då kontakt med Stockholms Stad. Han behöver ta reda på vilka regler som gäller för företag och aktuella planer för Stockholm. När det gäller den här typen av information vill han gärna prata med någon som vet mycket om området. Han har inget emot att söka information själv men vill ofta prata med någon i slutändan. I det projekt där han jobbar just nu behöver Lasse veta vilka planer staden har för en viss gata på Kungsholmen. Han jobbar med en kund som vill etablera sig där och de vill då veta om det kommer att ske några förändringar i området. Lasse antar att han ska prata med stadsbyggnadskontoret och går in på stockholm.se och letar upp telefonnumret dit. Han ringer och får prata med en handläggare som kan svara på hans frågor.

Ungefär samtidigt som detta går Lasses tvättmaskin sönder. Han går tillbaka till butiken, men de vill inte reklamera den. Han ringer upp konsumentverket där han möts av talsvar. Han blir ombedd att knappa in sitt postnummer för att komma till rätt stadsdel. Han hamnar dock inte hos sin stadsdel, utan hos Kommunupplysningen. Där vill de veta vilken stadsdel han tillhör igen och kopplar honom vidare dit. Lasse börjar känna sig irriterad över att han aldrig kommer fram till rätt person.

#### Mål/behov

- Snabbt komma i kontakt med rätt person
- Ska inte behöva känna till hur Stockholms Stad är uppbyggt
- Så smidigt som möjligt få den hjälp han behöver
- Behöver bli lockad för att använda webbplatsen

## 5.2 Beskrivning av behovspersonor

### 5.2.1 Sällananvändaren

Sällananvändarens primära verktyg för att införskaffa sig information är Internet men det förekommer även att hon ringer om hon behöver få svar på frågor som inte finns på nätet. Sällananvändaren finns inom alla ålderskategorier och gemensamt för dem alla är att de inte besöker stockholm.se för att ”hänga”. Istället söker de svar på specifika servicerelaterade frågor som man har som medborgare i staden

Det som vanligtvis triggat igång ett besök till webbplatsen är händelser i sällanvändarens vardag, t.ex. att det är dags att söka dagisplats och behöver skaffa sig information om förskolor, behöver få kontaktuppgifter till någon eller vill hitta på någon fritidsaktivitet på helgen m.m. Vilken information som eftersöks är därför olika för olika sällanvändare.

Startsidan är viktig för sällanvändaren för att skaffa sig en överblick över vilken typ av information som man kan tänkas finna och hur man når den.

Sällanvändaren har flera olika sätt att nå informationen på stockholm.se. De flesta som känner till webbplatsen sedan tidigare anger webbadressen och börjar sedan använda topp och vänstermeny för att finna svar medan andra använder i första hand sökfunktionen på webbplatsen. I de flesta fall upplever sällansökaren att den inbyggda sökfunktionen inte är till så stor hjälp. Om hon inte får träff i träfflistan tolkar hon det som att informationen inte finns publicerad på webbplatsen.

Det är viktigt att webbplatsens struktur och informationen är strukturerad på ett sånt sätt att sällanvändaren inte behöver vara insatt i stadens organisation då hon sällan känner till hur staden är organiserad eller har intresse av att känna till detta. Sällanvändaren besöker inte heller webbplatsen tillräckligt ofta för att minnas hur webbplatsen är strukturerad från gång till annan.

Kontroll och trygghet är egenskaper som är viktiga för Sällanvändaren. Kontroll i avseendet att webbplatsen beter sig som hon förväntar sig och trygg i avseendet att informationen känns pålitlig, aktuell, korrekt, informativ. Dessa egenskaper är viktiga då informationen i många fall ligger till grund för viktiga beslut.

Mål/behov

- Finna svar på sin fråga
- Känna kontroll och trygghet vid användning

- Kunna fatta bra välgrundade beslut
- Känna att hon fått hjälp

### 5.2.2 Insatte Lennart



*Lennart* är väl insatt och har god insyn i hur staden är uppbyggd och fungerar.

*Lennart* besöker stockholm.se ett par gånger i vecka både privat och genom sitt arbete. Den primära anledning till att besöka webbplatsen är för att hålla sig informerad inom specifika områden och ärenden. Då stockholm.se är en viktig kanal måste in-

formationen och dess eventuella tjänster vara aktuella och tillförlitliga. *Lennart* har ofta ett behov av att komma i kontakt med personer inom Stockholms stad varpå det är viktigt att dessa uppgifter finns lättillgängliga.

*Lennart* tycker inte att det är några problem med att hitta den information han behöver. Han vet att den finns och är inte den som ger upp. *Lennart* föredrar att söka efter information framför att navigera i menyn då sökning av erfarenhet är ett snabbare och mer precist alternativ. De platser *Lennart* frekvent besöker har han sparade som bokmärken, för att snabbt komma åt dem. Då *Lennart* ofta besöker stockholm.se är det viktigt att snabbt kunna skapa sig en uppfattning om vad som är nytt sedan förra sökandet.

#### Mål/behov

- Komma i kontakt med människor personligen
- Vara med och påverka beslut i kommunen
- Hålla sig välinformerad

## Appendix A – Åtgärder som inte direkt är knutna till målgruppsanalysen.

- Många av de samtal som kommer till växeln på Stockholms Stad handlar om saker som är aktuella just nu. För att minska den här typen av samtal bör man lyfta fram dessa ämnen på webbsidans första sida. Man kan göra detta både genom notiser som leder till mer information, eller genom att ha ”De 5 vanligaste frågorna just nu”.
- Besökarna på webbsidan söker ofta kontaktuppgifter, det gör även de som ringer växeln. För att underlätta detta och få fler att använda webbsidan bör det vara enklare att söka dessa uppgifter, till exempel genom en anpassad sökfunktion.
- Det är tydligt att många inte känner till att webbsidan finns och vilken typ av information som finns där.