

Till: Styrelsen

Kopia: FL

Upprättad: 2023-05-02

Version: 2

Ersätter version:

Förslag till styrelsens yttrande över motion att Riksbyggen ska utveckla samarbetet med intresseföreningen innan man introducerar nya digitala tjänster

Det är viktigt med en konstruktiv och systematisk dialog med användarna under hela utvecklingsprocessen av nya digitala tjänster. Mot bakgrund av det föreslår motionären att Riksbyggen vid utvecklandet av digitala tjänster ska ha tät och lyhörd kommunikation med användare och att man i samverkan med intresseföreningarna bestämmer hur denna kommunikation ska gestalta sig.

Omvärldsbevakning och kundinsikter vid utveckling av befintliga och nya digitala tjänster är viktigt. Om inte digitala tjänster är användarvänliga blir de dyrare att förvalta och blir inte använda in den utsträckning som önskas. Att jobba med kundinsikter (interna användare såväl som externa kunder) är något Riksbyggen gör redan idag men självklart kan bli ännu bättre på. Riksbyggen jobbar med att förbättra dialog, samarbete och rutiner både internt mellan avdelningar för att involvera personalgrupper som sitter i kundgränssnittet (kundtjänst, kundansvariga, förvaltare osv), vi jobbar också datadrivet med regelbundna undersökningar t ex kundupplevelse i våra digitala kanaler och tjänster. Vi mäter och följer upp den digitala mognaden och vi involverar användare och kunder i våra utvecklingsprojekt (fokusgrupper, användartester, pilotprojekt osv). Utvecklingsaktiviteter prioriteras kontinuerligt utifrån kundinsikter i undersökningar, beteendemönster eller annat där vi nära kan följa kundens behov eller var det ”skaver” i ett flöde eller en upplevelse. Det är tjänsteansvariga/produktägare/kanalägare som gör prioriteringarna, samordnar och håller ihop inom sina delar av den gemensamma IT miljön.

Hur Riksbyggen utformar sina arbetsprocesser är inom VD:s förvaltningsansvar och är något som Företagsledningen och processägare följer upp. Att fortsätta jobba med kundinsikter och att vässa denna förmåga är något Riksbyggen kontinuerligt jobbar med. Det är viktigt att få en representativ bild av målgruppen för respektive tjänst som utvecklas då kundbehov inom respektive målgrupp kan se olika ut. Vilka användare som involveras kan då behöva vara olika beroende vilken tjänst som utvecklas. Riksbyggen har flera målgrupper intressenter/potentiella köpare av bostäder, boende i Riksbyggen Bostadsrättsföreningar, Brf styrelser och även kommersiella kunder.

Precis som motionären yrkar är det viktigt med en lyhörd kommunikation med användare vid utveckling av digitala tjänster. För att ta ytterligare steg till att få en

mer kund- och medlemsfokuserad digital utvecklingsagenda kommer vi vidta ytterligare förbättringar i vår utvecklingsprocess,

- I beslutsunderlag till nya projekt införa krav på att redovisa vilken kvalitativ och/eller kvantitativ undersökning som gjorts för att säkerställa att planerad utveckling har en tydlig kund- och/eller medlemsnytta.
- Skapa mer transparens i vår vidareutveckling vad vi jobbar med för utvecklingsärenden och status i våra utvecklingsaktiviteter
- Se över och förbättra dagens process, systemstöd, prioritering, uppföljning och återkoppling för vår interna förbättra process.

Styrelsen föreslår fullmäktige besluta att anse motionen besvarad.