

# Motion att Riksbyggen ska utveckla samarbetet med intresseföreningen innan man introducerar nya digitala tjänster.



## Bakgrund

Att ha en väl fungerande digitala tjänster är essentiellt för Riksbyggen - de sparar tid och skapar goda kundupplevelser. Mindre lyckade tjänster skapar onödiga kostnader i såväl support-tid som dålig kundupplevelse. Det räcker inte med att ha tjänster som fungerar bättre än konkurrenternas, utan de måste vara minst lika intuitiva och bra som andra digitala upplevelser som de flesta nu vant sig vid. Oavsett bransch. Förväntan är inte bara att man kan utföra något digitalt, utan att det dessutom ska vara enkelt och snabbt. Det är inte dyrare att utveckla en bra tjänst än en tjänst som upplevs som krånglig och ofullständig.

Det är bra att Riksbyggen introducerar digitala tjänster, men det är frustrerande att se hur onödigt krångliga de blivit. Ett ex. Hur nekar man en andrahandsuthyrning? Trycker du på den röda knappen "" har du godkänt den, ska du underkänna den måste du trycka på den grå knappen "" som ser ut som att den är inaktiverad. Det ser alltså inte alls ut som man är van vid. Varför inte en grön knapp "Godkänn" och en röd knapp "Avslå"? Och varför kan jag inte se när den sökande hyrt ut sin lägenhet tidigare?

Och det tog onödigt lång tid innan vi i föreningarna förstod att nya medlemmar plötsligt skulle godkännas på en helt annan hemsida än tidigare. Det finns fler exempel, tex äldre personer upprört svära över Boardeaser. D Denna motion skulle kunna göras lång.

## Yrkande

Det som krävs är en konstruktiv och systematisk dialog med användarna under hela processen: vid prioriteringen av vilken tjänst som ska digitaliseras, hur den ska fungera, hur användargränssnittet ska se ut och hur man ska presentera den nya tjänsten då den lanseras. Man ska heller inte ignorera att det bland användarna finns de som arbetar med kommunikation, gränssnitt, IT-utveckling etc. - vore det inte bra att inte ta tillvara dessa kompetenser?

## Mot bakgrund av ovanstående föreslår vi:

**Att** Riksbyggen vid utvecklandet av digitala tjänster ska ha tät och lyhörd kommunikation med användare under alla de ovan nämnda faserna och att man i samverkan med intresseföreningarna bestämmer hur denna kommunikation ska gestalta sig.

Från respektive Intresseföreningen Västernorrland/ Margareta Frisentorp, Intresseföreningen Södra Västerbotten Lena Svensson, Intresseföreningen Norra Norrbotten Ingevald Holmqvist, Intresseföreningen Jämtland Yvonne Pettersson, Intresseföreningen Dalarna Jan Eriksson.

Följande handlingar har undertecknats den 31 januari 2023



Utveckla\_samverkan\_.pdf

(101411 byte)

SHA-512: 1e58664f5bc80f8e9b8e78612dff0662f394b  
8ea4ae568070c4641bc4a729fce2411fde377e7240ddf5  
88f5d5ca29db45d7e5aac971cc3326089e36c7c1c45e3

## Underskrifter

2023-01-30 16:45:14 (CET)



**Yvonne Pettersson**

195001208221  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)

2023-01-30 19:49:21 (CET)



**Jan Olov Erickson**

195005310114  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)

2023-01-30 16:31:30 (CET)



**Margareta Frisentorp**

194912097864  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)

2023-01-31 09:47:21 (CET)



**Lena Svensson**

195810037860  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)

2023-01-30 16:55:48 (CET)



**Ingevald Holmqvist**

196509288970  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)

2023-01-30 17:18:26 (CET)



**Edla Lovisa Margareta Carlsson**

195109298561  
Undertecknat med e-legitimation (BankID)



Undertecknandet intygas av Assently



#### Utveckla\_samverkan\_.pdf

Verifiera äktheten och integriteten av detta undertecknade dokument genom att skanna QR-koden till vänster.

Du kan också göra det genom att besöka <https://app.assently.com/case/verify>

SHA-512:

a26d0597469c2b11358426d3566e031c0b5117a33a11121f98e557c1e85c47138074c3b15ece748a0ded4de9934d91d2ee9aa50fb2f1d7117336729f8195afb8



#### Om detta kvitto

Dokumentet är elektroniskt undertecknat genom e-signeringsplattformen Assently i enlighet med eIDAS, Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014. En elektronisk underskrift får inte förvägras rättslig verkan eller giltighet som bevis vid rättsliga förfaranden enbart på grund av att underskriften har elektronisk form eller inte uppfyller kraven för kvalificerade elektroniska underskrifter. En kvalificerad elektronisk underskrift ska ha motsvarande rättsliga verkan som en handskreven underskrift. Assently tillhandahålls av Assently AB, org. nr. 556828-8442, Holiändargatan 20, 111 60 Stockholm, Sverige.