



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap

# MSB:s designprinciper

Principer för MSB:s kanalutveckling

**MSB:s designprinciper – Riktlinjer för MSB:s kanaler**

© Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)  
Enheten för kommunikationsutveckling (KA-KU)

# Innehåll

<b>MSB:S DESIGNPRINCIPER.....</b>	<b>4</b>
Utgå från målgruppen.....	4
Lös faktiska behov .....	4
Använd data och analys för djupare förståelse .....	4
Gör det viktigaste först.....	4
Återanvänd .....	5
Tjänster för alla .....	5
Lätt att hitta .....	5
Digitalisera smart.....	6
Privacy by design .....	6
Öppna data .....	6
Säkra kunskap genom att dokumentera.....	7
Bevara kvaliteten.....	7
Testa och följ upp .....	7

## MSB:s designprinciper

Designprinciperna beskriver vilka delar som är essentiella när MSB ska utforma tjänster. Genom att principerna följs bygger MSB tjänster som håller samman myndighetens utbud och ger besökarna en sammanhållen upplevelse. Principerna bygger på digital utveckling men kan även appliceras för framtagande av andra typer av tjänster. Arbetet ska göras i tvärfunktionella team och det är teamet som ansvarar för att principerna uppfylls – ytterst ansvarig är ansvarig chef för den enhet där tjänsten har sin hemvist. Tänk på att det krävs ett bra förarbete att ta fram tjänster som är till nytta, håller hög kvalitet och är intuitiva. Frågor om principerna ställs till [digit@msb.se](mailto:digit@msb.se).

## Utgå från målgruppen

MSB är till för sina målgrupper och myndighetens tjänster ska användas av en faktisk person. Om teamet inte vet vad målgruppen har för behov kommer vi inte kunna ta fram rätt tjänst. Involvera målgruppen och gör dem till mer än bara mottagare.

- Ta del av statistik, genomför undersökningar och tester m.m.
- Prata med målgruppen. Kom ihåg att det målgruppen ber om inte alltid är vad de behöver.
- Lyssna och var flexibel. Det man tror är problemet eller lösningen kan vara något helt annat.
- Skapa möjlighet för användarna att löpande lämna återkoppling.
- Planera för löpande undersökningar även när tjänsten är lanserad.

## Lös faktiska behov

Fokusera på att skapa en tjänst utifrån användarnas behov och inte efter myndighetens struktur. Tjänsten ska leverera ett värde till användarna och fylla en funktion i MSB:s utbud.

- Formulera behovsgrupper utifrån insikter om användarna i en [effektkarta](#).
- Förstå användarens kontext genom att skapa en [användarresa](#).
- Undersök vilka som är de viktigaste uppgifterna för målgruppen (top tasks).
- Diskutera vilken effekt som ska uppnås och hur den kan uppnås. Tänk på att det sällan är ett värde att ”sprida information”.
- Se till helheten. En ny tjänst ska komplettera redan existerande tjänster och ska inte försämra förutsättningarna för en existerande.

## Använd data och analys för djupare förståelse

Genom data och analys lär sig MSB om hur myndighetens tjänster används. Istället för gissningar baseras utvecklingen på data. Förbered alltid för utvärdering och se till att följa upp.

- Ta fram relevanta mätområden med mätpunkter. Koppla ihop med MSB:s övergripande mätområden.
- Sätt ihop en mätplan för de viktigaste uppgifterna. Ange hur datan ska samlas in.
- Använd myndighetens gemensamma statistikverktyg. Samla bara in data för det som kommer användas.
- Utvärdera löpande för att följa upp och få underlag för eventuella förbättringar. Bestäm med vilket intervall detta ska göras.
- Dela insikter med teamet.

## Gör det viktigaste först

Börja med mindre lösningar som innehåller det viktigaste, testa dem på användare, samla mer data och gör förbättringar baserat på lärdomarna (bygg, mät, lär). Genom att bygga mindre först för att

sedan skala upp har teamet möjlighet att ta vara på insikter under projektets gång samtidigt som risken minskas för att fastna i för stora drömmar.

- Ta fram prototyper i olika faser och testa på målgruppen.
- Lyssna på användarna. Tjänsten är till för dem.
- Våga lära av återkoppling (feedback) och iterera tjänsten.
- Ta bort sådant som inte fungerar och som inte tillför värde.

## Återanvänd

För att hushålla med pengar, personella resurser, tid och samtidigt leverera kvalitativa tjänster ska MSB återanvända. Team ska inte uppfinna hjulet varje gång genom att skapa unika lösning i varje projekt/initiativ utan ska istället återanvända det som fungerar och anpassa det i den mån som behövs. Att återanvända ska inte stoppa teamen från att förbättra eller ändra när det finns bättre lösningar eller när behoven hos användarna ändras.

- Använd MSB:s designsystem för bra och konsekvent design. Genom designsystemet är myndigheten konsekvent i MSB:s uttryck – språkligt som visuellt. Det hjälper myndighetens besökare att bli bekanta med MSB:s kanaler och tjänster. Designsystemet sparar tid, bidrar till ett helhetsperspektiv och säkerställer att vi är tillgängliga. Lösningar byggda på samma komponenter är också en möjliggörare för digitalisering. Avsteg från designsystemet måste diskuteras med ansvarig för designsystemet.
- Använd samma formuleringar kring GDPR, kakor m.m.
- Bygg alltid tjänster som anpassas efter olika skärmstorlekar.

## Tjänster för alla

Myndigheten ska leverera tjänster som är säkra, tillgängliga, korrekta och användarvänliga. Ingen av dessa parametrar får tummas på. MSB:s tjänster är till för alla, inte bara de som är digitalt vana. Viktigt att tänka på grupper som är i behov av andra språk, lättläst, teckenspråk, lyssna-funktion, teckentolkning m.m.

- Följ myndighetens [skrivregler](#).
- Följ myndighetens riktlinjer för tillgänglighet och skriv en tillgänglighetsredogörelse. Uppfyll som lägst WCAG nivå AA.
- Koppla tjänsten till Siteimprove för redaktionell hantering av SEO och tillgänglighet.
- Följ [webbriktlinjer](#) – vägledning för webbutveckling i offentlig sektor.
- Anpassa innehåll efter tjänstens förutsättningar. Ny tjänst kräver ett nytt arbete även om innehållet finns sedan tidigare. Exempelvis broschyr som ska bli webbsida.
- Utgå från de som har det svårast med våra tjänster.
- Samtliga digitala tjänster som MSB driftsätter ska uppfylla de definierade punkterna i Definition of Done (DoD). Resultatet ska dokumenteras. Inga underkända punkter får finnas vid driftsättning.

## Lätt att hitta

Myndighetens information ska vara lätt att hitta. Det vanligast sättet att hitta information på webben är att använda en sökmotor, exempelvis Google. Det kräver att det finns rätt tekniska förutsättningarna men också redaktionell kunskap om hur man sökoptimerar innehåll.

- Gör en innehållsarkitektur. Tänk helhet, myndigheten har flera kanaler och vi vill inte konkurrera med oss själva.

- Implementera strukturerad data (ex. schema.org).
- Visuell hierarki/utseende som matchar användarnas behov.
- Ta reda på vilka sökord som används.
- Definiera vilka ord som är viktiga för kanalen. Stäm av mot andra kanalers SEO-strategi.
- Skriv enligt myndighetens [skrivregler](#) och tänk på vikten av bra rubriker, ingress och länkar.
- Ha uppdaterad och korrekt information.
- Om tjänsten är analog, fundera på om och hur den ska hittas digitalt. Viktigt att koppla ihop analoga och digitala tjänster på ett bra sätt.

## Digitalisera smart

Sveriges regering har satt ett högt övergripande mål i digitaliseringspolitiken; Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. MSB ska därför i en ökande omfattning erbjuda externa aktörer, studerande vid MSB:s skolor och medborgare digitala tjänster. MSB ska sträva efter att ha digitalt som standardalternativet och att hantera det analoga/fysiska som alternativ vid de tillfällen där det krävs som ett komplement, till exempel med hänsyn till behov hos målgruppen. Notera att det alltid är viktigast att myndighetens tjänster kan användas av de som behöver dem.

- Identifiera delar i tjänsten som kan digitaliseras.
- Lär av andra. Se hur andra har löst liknande problem och dra lärdom av deras arbete.
- Ha en analog back-up vid behov.

## Privacy by design

Det är viktigt att myndighetens användare är trygga när de använder våra tjänster. Vi ska hantera data på ett säkert sätt och har våra användares integritet som högsta prioritet. Data kan samlas in via kakor, enkäter, formulär, tävlingar, prenumerationer, nyhetsbrev, verktyg, fritextfält m.m.

- Samla bara in data om det finns behov. Samla inte in mer data än det finns behov av.
- Läs om att [göra undersökningar och enkäter på MSB](#) (länk till MSB:s intranät).
- Informera alltid användaren/besökaren när vi samlar in uppgifter, hur dessa kommer hanteras och vem man kan kontakta om man har frågor.
- Säkerställ att datan skickas till ett säkert system och att systemet har förutsättningar att ta emot datan.
- Säkerställ *att* och *hur* myndigheten kan använda olika verktyg, databaser och tredjepartsverktyg i tjänsten.

## Öppna data

Myndigheten ska i den mån det är möjligt erbjuda öppna data. Som myndighet bör vi tillgängliggöra offentlig data för vidareutnyttjande, fritt eller enligt standardiserade och generösa villkor, för att bidra till ökad öppenhet i offentlig förvaltning och bättre service. Data från offentliga förvaltningar är en samhällsresurs som kan skapa nya värden, ny kunskap och innovation. För att nyttan i det datadrivna och globalt uppkopplade samhället ska realiseras krävs en ökad grad av tillgänglig och användbar information, samtidigt som kraven på att skydda data och information som bedöms som skyddsvärd ska beaktas.

### [Principer på DIGG:s webbplats](#)

- För en diskussion i teamet om vilka möjligheter som finns med den specifika tjänsten. Säkerställ att rätt kompetens finns representerad.

## Säkra kunskap genom att dokumentera

Det är viktigt att myndigheten lär sig av det arbete som görs. En förutsättning för det är att dokumentera vad teamet gör, hur det görs, framgångar och misstag samt lärdomar. En utgångspunkt i dokumentationen ska vara att tjänsten kommer användas av andra än de som utvecklat den och behöver förstås av dem.

- Sätt upp en samarbetsyta för gemensam hantering av dokumentation kring tjänsten.
- Dokumentera tillgänglighetsavvikelser.
- Dokumentera lärdomar.
- Dokumentera metoder, resultat och utfall, t.ex. tester.
- Skriv en redaktörshandbok.
- Ladda upp designskisser i Figma.
- Dokumentera krav i Jira.
- Eventuellt, uppdatera eller lägg till komponenter i komponentbiblioteket.
- Diarieför relevant material.
- Sprid!

## Bevara kvaliteten

Tjänster som myndighetens tar fram ska underhållas även efter den utvecklats. När myndighetens utvecklar en tjänst är det också vårt ansvar att de håller hög kvalitet under hela dess levnad, detta gäller digitala och analoga tjänster. Vi ska vara medvetna om att de tjänster myndigheten tillhandahåller är en del av MSB och påverkar förtroende för myndigheten. Teamet ska alltid ta aktiva beslut om tjänster, både för utveckling och för avveckling.

- Utse en ansvarig för tjänsten.
- Skriv en förvaltningsplan som säkerställer resurser, budget m.m.
- Säkerställ att informationen kvalitetssäkras minst en gång per år.
- Utvärdera löpande tillgänglighet, prestanda, säkerhet och SEO.
- Om tjänsten inte har tillräckliga resurser eller inte fyller sitt syfte ska ansvarig för tjänsten lyfta detta till diskussion med styrgruppen för beslut om resurstilldelning eller avveckling.

## Testa och följ upp

Områdena tillgänglighet, säkerhet, prestanda och SEO är centrala för en bra användarupplevelse och ska följas upp för att löpande säkerställa en hög kvalitet. Genom att årligen diskutera insikter om tjänsten inom dessa områden kan tjänsten hållas uppdaterad.

- Gå igenom resultat på webperf.se och Siteimprove  
Vissa av myndighetens digitala tjänster testas av webbtjänsten webperf.se. Listan ska gås igenom årligen och användas som underlag för eventuella förbättringar tillsammans med insikter i Siteimprove. För digitala tjänster som inte listas på webperf.se kan [web.dev](#) användas.