

Accessible digital self-services? Collaborate for the user!

Sara Rösare

PLAIN-conference 2019, Oslo, Norway

Språk konsulterna

Vi gör **studier möjligt.**



Väntar du på besked om studiemedel?

Se våra handläggningstider →

Bidrag och lån

Information om bidrag och lån för studier, körkortslån samt hemutrustningslån för flyktingar.



Väntar på beslut eller pengar

Information om våra handläggningstider och när vi betalar ut pengar.



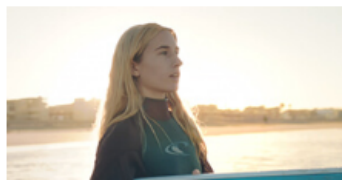
Om något händer eller ändras

Information om till exempel sjukdom under studierna, ändrad inkomst, avbrutna studier, föräldrapenning, skolk, adressändring, svårt att betala lån samt katastrofer i utlandet.



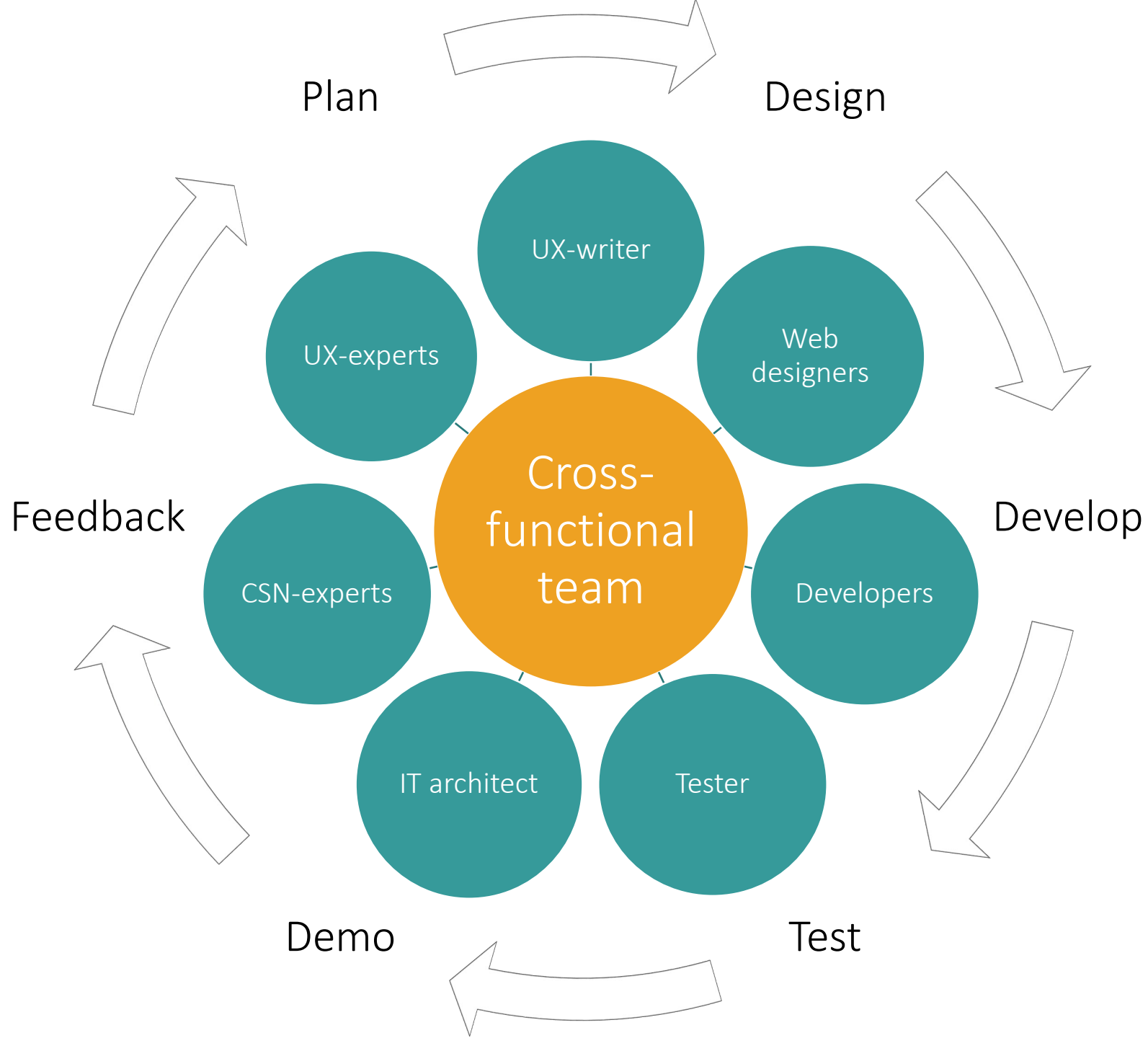
Betala tillbaka

Information om återbetalning av studielån, körkortslån, hemutrustningslån och återkrav.



Aim of the project

1. Comply with EU Web Accessibility Directive.
2. Make it easier for the customer.
3. Find new ways of working.



Vi gör **studier möjligt.**



Väntar du på besked om studiemedel?

Se våra handläggningstider →

Bidrag och lån

Information om bidrag och lån för studier, körkortslån samt hemutrustningslån för flyktingar.



Väntar på beslut eller pengar

Information om våra handläggningstider och när vi betalar ut pengar.



Om något händer eller ändras

Information om till exempel sjukdom under studierna, ändrad inkomst, avbrutna studier, föräldrapenning, skolk, adressändring, svårt att betala lån samt katastrofer i utlandet.



Betala tillbaka

Information om återbetalning av studielån, körkortslån, hemutrustningslån och återkrav.



Mina sidor >>

Personligt

- > Min profil
- > Mina meddelanden
- > Beställ personlig kod

+ Studera

+ Betala tillbaka

+ Körkortslån

- > Aktuellt
- > Vanliga frågor

Mina sidor

Här kan du exempelvis söka studiemedel, lämna din studieförsäkrans, läsa dina meddelanden och se hur mycket du ska betala på ditt lån under året. I menyn till vänster väljer du bland våra tjänster.

Betalningar



Nästa betalning	2019-05-31	1 967 kr
Senaste inbetalning	2019-02-28	1 967 kr

- > Vad ska jag betala under året
- > Har mina inbetalningar kommit in

Aktuell skuld



2019-05-20 5 891 kr

- > Aktuell skuld

Min profil



Adress Testvägen 14
123 45 Teststad
E-postadress testy.testberg@gmail.com
Mobilnummer 070-123 45 67

- > Min profil

Inloggning



Inloggad i Mina sidor

Inloggad som:
Testberg, Testy
Inloggad med:
Mobilt BankID

Logga ut

Mina meddelanden

Du har 0 nya meddelanden.

- > Gå till Mina meddelanden

Lästips

- > BankID:s supportsida (nytt fönster)
- > Nordeas supportsida (nytt fönster)
- > e-legitimation (nytt fönster)

> Kontakta oss

> Om personuppgifter
> Om kakor

Vi gör **studier möjligt.**



Väntar du på besked om studiemedel?

Se våra handläggningstider →

Bidrag och lån

Information om bidrag och lån för studier, körkortslån samt hemutrustningslån för flyktingar.



Väntar på beslut eller pengar

Information om våra handläggningstider och när vi betalar ut pengar.



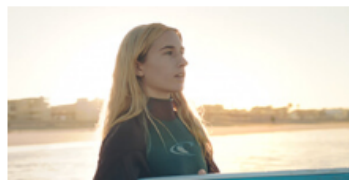
Om något händer eller ändras

Information om till exempel sjukdom under studierna, ändrad inkomst, avbrutna studier, föräldrapenning, skolk, adressändring, svårt att betala lån samt katastrofer i utlandet.



Betala tillbaka

Information om återbetalning av studielån, körkortslån, hemutrustningslån och återkrav.





Testberg, Testy

Nästa inbetalning
1 942 kr, fredag 28 februari

Aktuell skuld
23 953 kr



Aktuellt för dig

-  Vi saknar uppgifter i din ansökan om körkortslån
2019-09-12 PDF
-  Lämna fler uppgifter för ditt körkortslån
Vi behöver uppgifterna senast 26 september 2019 (om 13 dagar).



Allt innehåll i Mina sidor

-  Min profil
Ändra din adress och ställ in hur du vill få utskick.
-  Meddelanden och beslut
Läs beslut, årsbesked och andra utskick från oss.
-  Utbetalningar
Se alla utbetalningar till dig, lämna studieförsäkran, se ditt fribelopp, meddela ändringar m.m.
-  Inbetalningar
Se när och hur du betalar, ändra till månadsbetalning, betala mindre, beställ blanketter m.m.
-  Bidrag och lån för studier
Ansök, följ din ansökan, meddela ändringar, se hur mycket du kan låna m.m.
-  Körkortslån
Ansök om lån och begär utbetalning.

Sök


[grön/orange www.csn.se](#) > [Mina sidor](#) > [Utbetalningar](#)
Kr

Utbetalningar

Här ser du när dina pengar kommer, hur mycket du får och vad du får pengar för. Vi visar först de planerade utbetalningarna och sedan tidigare utbetalningar.

 Så får du pengarna till ditt konto

Kr

Utbetalning - annat du kan göra

Lämna studieförsäkran, räkna ut, se skuld m.m.

Nästa utbetalning

42 704 kr

Fredag 28 juni (om 2 dagar)

 [Visa detaljer om utbetalningen](#)

Alla planerade utbetalningar

Datum

Belopp

2019-06-28

42 704 kr



Tidigare utbetalningar

Datum

Belopp

måndag 14 januari 2019



Hej!
Du har fått en betalningsplan från oss.
För att läsa den loggar du in i Mina sidor
på www.csn.se Du hittar den i Mina
meddelanden.

Hälsningar CSN

06:09

Språk Languages Kontakta oss Logga in ^

Mina sidor

Hemutrustningslån

Partner

 Centrala studiestödsnämnden

Start

Mina sidor

Personuppgifter

Blanketter

Meddelanden

 Centrala studiestödsnämnden

Start

Mina sidor

Personuppgifter

Blanketter

Meddelanden

 Centrala studiestödsnämnden

Start

Mina sidor

Personuppgifter

Blanketter

Meddelanden



BETALNINGSPLAN 2019

Datum 2019-01-12 CSN-nummer 13308341

Testberg, Testy
Testvägen 14
12345 Teststad

Använd rätt bankgironummer om du betalar på flera lån.
Varje lån har sitt speciella bankgironummer.
Bankgironummer: 5175-4141 OCRnummer: 1330 8341 00
Studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001)

År	Obetald avgift	Obetald avgift som aviseras detta år	Notering
2019	7 865 kr	7 865 kr	

Förfallodag	Betalningen gäller	Kr	Summa, kr	Notering
2019-02-28	Expeditionsavgift 2019	150 kr		
	Del av årsbelopp 2019	1 817 kr	1 967 kr	
2019-05-31	Del av årsbelopp 2019	1 967 kr	1 967 kr	
2019-08-30	Del av årsbelopp 2019	1 967 kr	1 967 kr	
2019-11-29	Del av årsbelopp 2019	1 964 kr	1 964 kr	

ning

ad i Mina sidor

d som:

rg, Testy

d med:

BankID

ut

meddelanden

0 nya meddelanden.

ll Mina meddelanden

måndag 14 januari 2019



Hej!
Vi saknar några uppgifter i din ansökan. Logga in och lämna dem i Mina sidor på www.csn.se.

Hälsningar CSN

06:09

Språk Languages Kontakta oss Logga in ^

Mina sidor



Hemutrustningslån



Partner



[Teckenspråk](#) [Languages](#) [Kontakta oss](#) [Inloggad](#)

[gron/orange www.csn.se](#) > Mina sidor

Testberg, Testy

Nästa inbetalning
1 942 kr, fredag 28 februari



Aktuell skuld
23 953 kr



Aktuellt för dig



Vi saknar uppgifter i din ansökan om körkortslån
2019-09-12

PDF



Lämna fler uppgifter för ditt körkortslån
Vi behöver uppgifterna senast 26 september 2019 (om 13 dagar).



Allt innehåll i Mina sidor

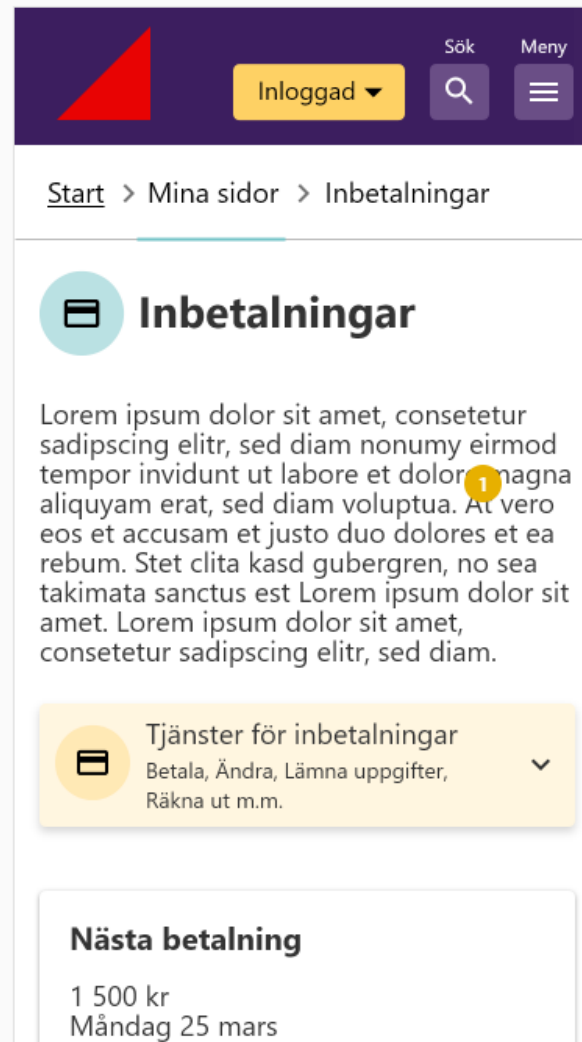


Min profil
Ändra din adress och ställ in hur du vill få utskick.



Meddelanden och beslut
Läs beslut, årsbesked och andra utskick från oss.





Mobil Etjänstmeny inbet ihopfälld

 Sara Rösare Apr 29 (edited)

Ingress: Här hittar du allt om dina inbetalningar till CSN. Du ser bland annat hur du betalar, hur mycket du ska betala och när. Längre ner ser du vad du redan har betalat in.

Reply

Mobil Etjänstmeny inbet expand

 Sara Rösare Apr 29

Ändra till Se aktuell skuld

 Sara Rösare Apr 29

Byt plats så att Aktuell skuld kommer före Räkna ut hur mycket ...

 Sara Rösare Apr 29

Om Valutaomvandlare ska vara med, så lägg den efter Lämna intyg om utländsk inkomst. (det är väl främst de kunderna som behöver valutaomvandlaren, eller?)

 Sara Rösare Apr 29

Skulle kortbetalning vara kvar här i

Sign In

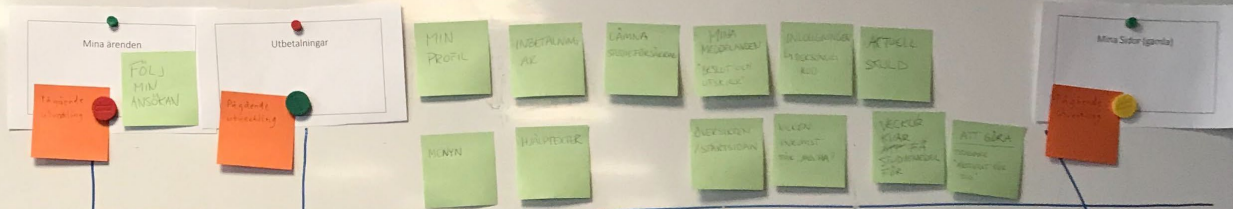
Comment as Guest

☒ All Screen Comments

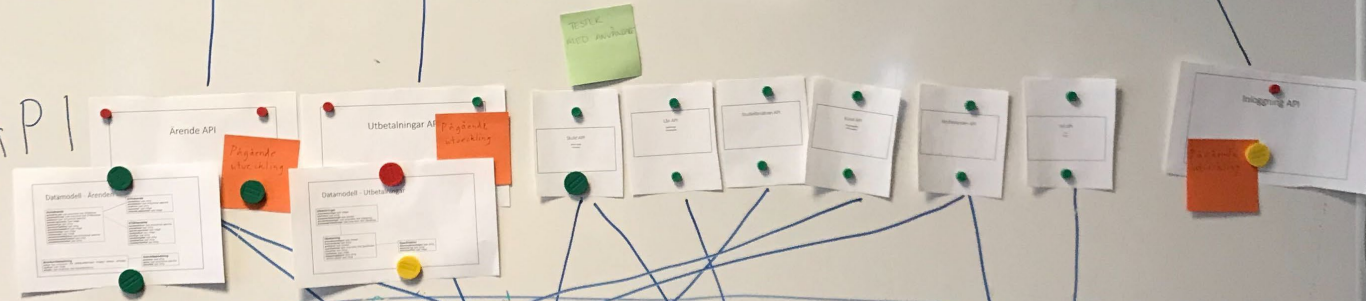
IT-killarna Digitala Tjänster - Systemöversikt & progress

Johans

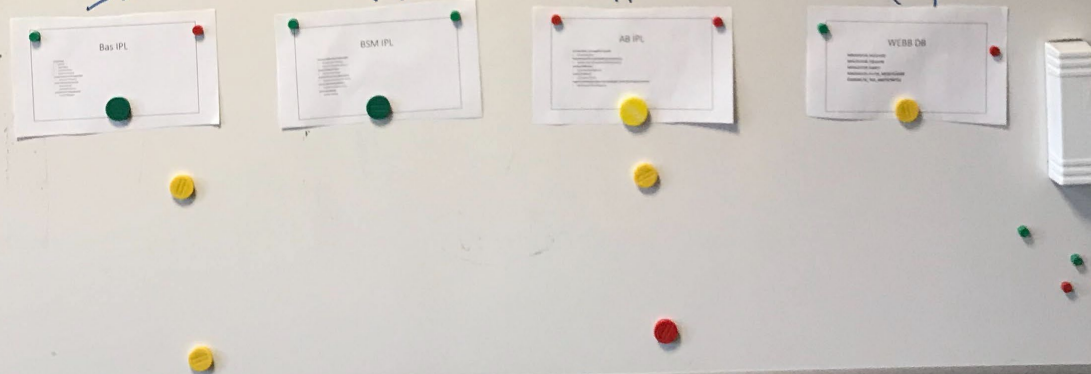
GUI



API



IPL
DB



Sök

[gron/orange www.csn.se](#) > [Mina sidor](#) > [Utbetalningar](#)

Utbetalningar

Här ser du när dina pengar kommer, hur mycket du får och vad du får pengar för. Vi visar först de planerade utbetalningarna och sedan tidigare utbetalningar.

⊕ Så får du pengarna till ditt konto

Nästa utbetalning

42 704 kr

Fredag 28 juni (om 2 dagar)

[▾ Visa detaljer om utbetalningen](#)

Alla planerade utbetalningar

Datum	Belopp
2019-06-28	42 704 kr ▾

Tidigare utbetalningar

Datum	Belopp
-------	--------

Kr

Utbetalning - annat du kan göra ▾

Lämna studieförsäkran, räkna ut, se skuld m.m.

web publishing tool

web publishing tool
or Git

Git

web publishing tool

Digitala Tjänster / inbetalningar

Source

develop inbetalningar / inbetalningar / src / assets / i18n / sv.ts

Rösare Sa

Source view

Diff to previous

History

```
1 export const sv = {
2   'inbetalningar.nasta.rubrik': 'Nästa inbetalning',
3   'inbetalningar.nasta.detaljer.sabetalardu.text': 'Så betalar du',
4   'inbetalningar.nasta.detaljer.sabetalardu.typ.bankgiro': 'Bankgiro',
5   'inbetalningar.nasta.detaljer.sabetalardu.typ.efaktura': 'E-faktura',
6   'inbetalningar.nasta.detaljer.sabetalardu.typ.autogiro': 'Autogiro',
7   'inbetalningar.nasta.detaljer.belopp': 'Belopp',
8   'inbetalningar.nasta.detaljer.action.kopiera': 'Kopiera',
9   'inbetalningar.nasta.detaljer.action.kopierad': 'Kopierad',
10  'inbetalningar.nasta.detaljer.bankgiro': 'Bankgironummer',
11  'inbetalningar.nasta.detaljer.ocr': 'OCR-nummer',
12  'inbetalningar.nasta.detaljer.pengarnadrasdatum.text': 'Pengarna dras från ditt konto',
13  'inbetalningar.nasta.detaljer.forfallodatum.text': 'Pengarna ska vara hos CSN senast',
14  'inbetalningar.nasta.detaljer.aterkrav.rubrik': 'Du delbetalar ett återkrav',
15  // tslint:disable-next-line: max-line-length
16  'inbetalningar.nasta.detaljer.aterkrav.text': 'Det här beloppet är en del av ett återkrav, det vill säga pengar som vi har krävt tillbaka från dig. Du betalar en del varje månad, enligt våra',
17
18  'inbetalningar.action.betalamedkort': 'Betala med kort',
19  'inbetalningar.planerade.rubrik': 'Alla planerade inbetalningar',
20  'inbetalningar.planerade.ingetattvisa.rubrik': 'Inga planerade inbetalningar',
21  // tslint:disable-next-line: max-line-length
22  'inbetalningar.planerade.ingetattvisa.text': 'Det finns inga inbetalningar att visa. Det kan bero på att du inte har fått någon betalningsplan för det här året än.',
23
24  'inbetalningar.planerade.tabell.header.datum': 'Förfallodatum',
25  'inbetalningar.planerade.tabell.header.belopp': 'Belopp',
26  'inbetalningar.planerade.csnkrav.rubrik': 'Sista påminnelsen',
27  // tslint:disable-next-line: max-line-length
28  'inbetalningar.planerade.csnkrav.text': 'Du måste betala nu, annars lämnar vi över din skuld till Kronofogden (eller till ett inkassoföretag, om du inte bor i Sverige).',
29  'inbetalningar.planerade.detaljer.sabetalardu.text': 'Så betalar du',
30  'inbetalningar.planerade.detaljer.action.kopiera': 'Kopiera',
31  'inbetalningar.planerade.detaljer.action.kopierad': 'Kopierad',
32  'inbetalningar.planerade.detaljer.bankgiro': 'Bankgironummer',
33  'inbetalningar.planerade.detaljer.ocr': 'OCR-nummer',
34  'inbetalningar.planerade.detaljer.beloppbestarav': 'Beloppet består av:',
35  'inbetalningar.planerade.detaljer.pengarnadrasdatum.text': 'Pengarna dras från ditt konto',
36  'inbetalningar.planerade.detaljer.forfallodatum.text': 'Pengarna ska vara hos CSN senast',
```

Aktuellt för dig



Vi saknar uppgifter i din ansökan om körkortslån
2019-09-12

PDF



Lämna fler uppgifter för ditt körkortslån
Vi behöver uppgifterna senast 26 september 2019 (om 13 dagar).



1	1	Uppmaning att ansöka om studiemedel	RNOT1	sparar på oss i tabellen nedanstående Dags att ansöka om studiemedel	MNOT1	Hej! Nu är det dags att söka studiemedel. Logga in i Mina sidor på www.csn.se - där kan du läsa mer och göra din ansökan. Hälsningar CSN	IMED1	ingen rubrik (Om det inte fungerar att ta bort meddelandet, så ska rubriken vara <i>Lägg till ansökan om studiemedel</i>)	Ingen bilaga. Hela meddelandet kan tas bort. Behåll notifiering. • Skapa CTA under Att göra: Ansök om studiemedel.	IMED1	INGEN TEXT, MEN OM DET INTE FUNKAR ATT TA BORT TEXTEN, SÅ SKA VI HA DENNA: Nu kan du ansöka om studiemedel. Det är enklare att ansöka när du är inloggad med mobilt bank-id eller en annan e-legitimation. Dessutom kan du få vårt beslut snabbare. </p>(lägg in knapp till e-tjänst)</p>Ansök om studiemedel	Notifiering skickad	not_status = OK Högskola not_datum = ar_parameter SS0038 Komvut/FHS not_datum = dagens datum	medd_status = OK Högskola medd_datum = ar_parameter SS0038 Komvut/FHS medd_datum = dagens datum	6	Inte aktuell för SSSTÖD
2	10	Komplettering med bilaga	RNOT10	Lämna fler uppgifter i Mina sidor	MNOT10	Hej! Vi saknar uppgifter i din ansökan. Logga in i Mina sidor på www.csn.se och läs mer om vad du behöver göra. Hälsningar CSN	IMED10	Vi saknar uppgifter i din ansökan	Bilaga. Ta bort texten, det ska bara vara rubrik och bilaga. • Skapa CTA under Att göra: Lämna fler uppgifter.	IMED10	(ingen text)	Komplettering utskriv	not_status = INIT not_datum = dagens datum	medd_status = INIT medd_datum = dagens datum	6	Aktuell för SSSTÖD, te
3	11	Kommunicering med bilaga	RNOT11	Kontrollera uppgifter i Mina sidor	MNOT11	Hej! Du behöver kontrollera några uppgifter som påverkar din ansökan. Logga in i Mina sidor på www.csn.se - där beskriver vi vad du ska göra. Hälsningar CSN	IMED11	Kontrollera uppgifter som påverkar din ansökan	Bilaga. Ta bort texten, det ska bara vara rubrik och bilaga. • Skapa CTA under Att göra: Lämna fler uppgifter.	IMED11	(ingen text)	Kommunicering utskriv	not_status = INIT not_datum = dagens datum	medd_status = INIT medd_datum = dagens datum	6	Aktuell för SSSTÖD, te
4	12	Beslut GRUND	RNOT12	Läs beslutet i Mina sidor	MNOT12	Hej! Vi har nu fattat beslut om din ansökan. Logga in i Mina sidor på www.csn.se och läs beslutet - och se när du kan lämna din studieförsäkran. Hälsningar CSN	IMED12	Beslut om studiemedel	Bilaga. Ta bort texten, det ska bara vara rubrik och bilaga. • Skapa CTA under Att göra: Lämna studieförsäkran.	IMED12	(ingen text)	Beslut utskriv	not_status = INIT not_datum = dagens datum	medd_status = INIT medd_datum = dagens datum		Ny
5	12	Beslut SSSTÖD	RNOT15	Läs beslutet i Mina sidor	MNOT15	Hej! Vi har nu fattat beslut om din ansökan. Logga in i Mina sidor på www.csn.se och läs beslutet - och se när du kan lämna din studieförsäkran. Hälsningar CSN	IME15	Beslut om studiestartsstöd	Bilaga. Ta bort texten, det ska bara vara rubrik och bilaga. • Skapa CTA under Att göra: Lämna studieförsäkran.	IME15	(ingen text)	Beslut utskriv	not_status = INIT not_datum = dagens datum	medd_status = INIT medd_datum = dagens datum		Team Prova och Besl
6	13	Beslut MLÅN	RNOT13	Läs beslutet i Mina sidor	MNOT13	Hej! Nu har vi fattat ett beslut om din ansökan om studiemedel. Logga in i Mina sidor på www.csn.se och läs mer.	IMED13	Beslut om studiemedel	Bilaga. Ta bort texten, det ska bara vara rubrik och bilaga.	IMED13	(ingen text)	Beslut utskriv	not_status = INIT not_datum = dagens datum	medd_status = INIT medd_datum = dagens datum		Inte aktuell för SSSTÖD

~~Word~~

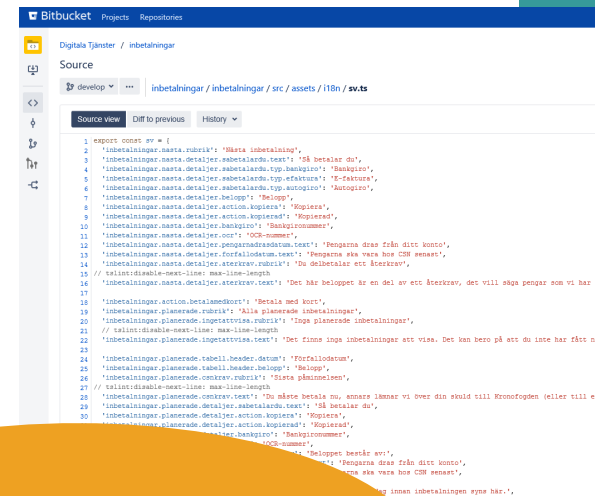
~~Powerpoint~~

So, where and how
do I deliver?

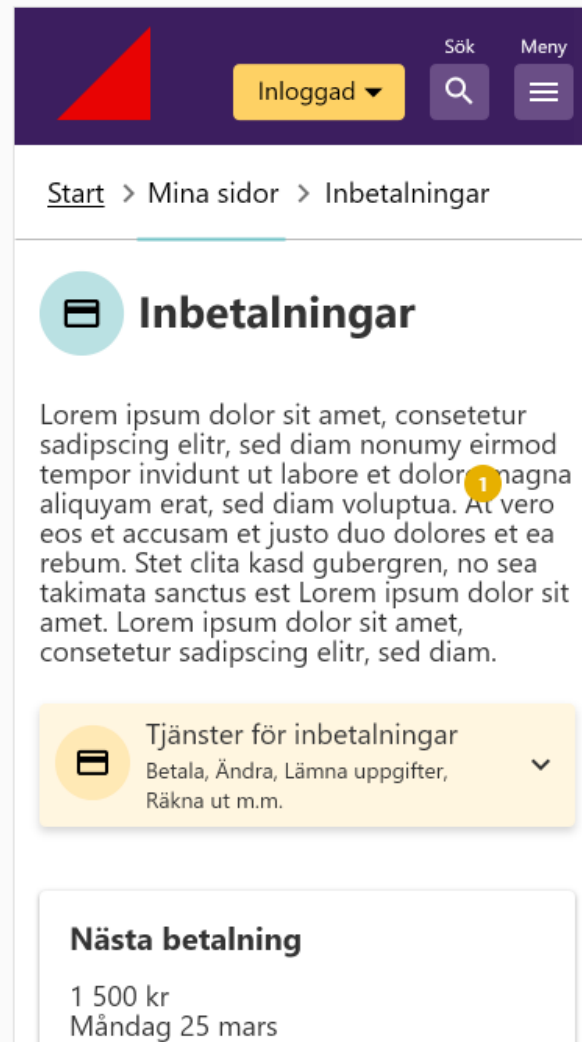
The design
tool?

Git

Access as
editor!



The screenshot shows a Bitbucket web interface. At the top, it says 'Bitbucket Projects Repositories'. Below that, 'Digitala Tjänster / inbetalningar' is visible. The 'Source' tab is active, showing a file named 'inbetalningar / inbetalningar / src / assets / i18n / sv.ts'. The code is in Swedish and includes comments and function calls. The interface includes a sidebar with icons for source, diff, and history, and a main area with line numbers and code text.



Mobil Etjänstmeny inbet ihopfälld

 Sara Rösare Apr 29 (edited)

Ingress: Här hittar du allt om dina inbetalningar till CSN. Du ser bland annat hur du betalar, hur mycket du ska betala och när. Längre ner ser du vad du redan har betalat in.

[Reply](#)

Mobil Etjänstmeny inbet expand

 Sara Rösare Apr 29

Ändra till Se aktuell skuld

 Sara Rösare Apr 29

Byt plats så att Aktuell skuld kommer före Räkna ut hur mycket ...

 Sara Rösare Apr 29

Om Valutaomvandlare ska vara med, så lägg den efter Lämna intyg om utländsk inkomst. (det är väl främst de kunderna som behöver valutaomvandlaren, eller?)

 Sara Rösare Apr 29

Skulle kortbetalning vara kvar här i

[Sign In](#)[Comment as Guest](#)☒ All Screen Comments

Use master components!

Access for the UX-writer!



Mobil Etjänstmeny inbet expand

- 5** Sara Rösare Apr 29
Ändra till Se aktuell skuld
Reply
- 4** Sara Rösare Apr 29
Byt plats så att Aktuell skuld kommer före
Räkna ut hur mycket ...
Reply
- 3** Sara Rösare Apr 29
Om Valutaomvandlare ska vara med, så
lägg den efter Lämna intyg om utländsk
inkomst. (det är väl främst de kunderna
som behöver valutaomvandlaren, eller?)
Reply
- 2** Sara Rösare Apr 29
Skulle kortbetalning vara kvar här i
menyn?
Reply
- 1** Sara Rösare Apr 29
Nytt förslag till boxen: RUBRIK Fler e-

[Sign In](#)[Comment as Guest](#)☒ All Screen Comments

Testberg, Testy

Nästa inbetalning
1 942 kr, fredag 28 februari →

Aktuell skuld
23 953 kr →

”We need
aria-texts!”

Aktuellt för dig

-  Vi saknar uppgifter i din ansökan om körkortslån
2019-09-12 PDF
-  Lämna fler uppgifter för ditt körkortslån
Vi behöver uppgifterna senast 26 september 2019 (om 13 dagar). →

Allt innehåll i Mina sidor

-  **Min profil** →
Ändra din adress och ställ in hur du vill få utskick.
-  **Meddelanden och beslut** →
Läs beslut, årsbesked och andra utskick från oss.
-  **Utbetalningar** →
Se alla utbetalningar till dig, lämna studieförsäkran, se ditt fribelopp, meddela ändringar m.m.
-  **Inbetalningar** →
Se när och hur du betalar, ändra till månadsbetalning, betala mindre, beställ blanketter m.m.
-  **Bidrag och lån för studier** →
Ansök, följ din ansökan, meddela ändringar, se hur mycket du kan låna m.m.
-  **Körkortslån** →
Ansök om lån och begär utbetalning.

My advice

To the organization

- Invite the UX-writer early
- Let every word pass the UX-writer
- Give the UX-writer access

To the UX-writer

- Contribute early
 - Make sure you get all texts
 - Be flexible – learn new tools
-
- Agree on how texts should be delivered – and edited

Thank you – stay in touch!



www.sprakkonsulterna.se



[sara.rosare\(at\)sprakkonsulterna.se](mailto:sara.rosare(at)sprakkonsulterna.se)

facebook

facebook.com/sprakkonsulterna

Linked in

[@sprakkonsulterna](https://www.linkedin.com/company/sprakkonsulterna)