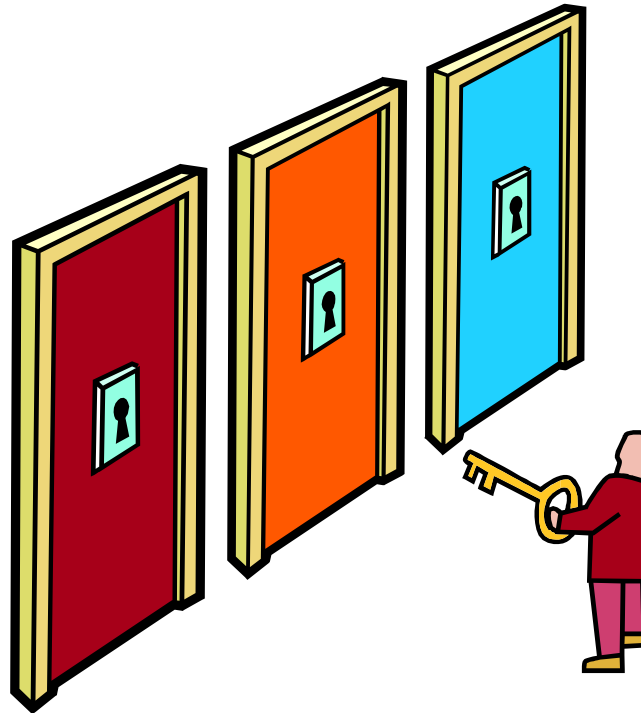


Massanvändbarhet en omöjlighet?

2003-05-12 ver 2.00



*Hans Söderlund
GD-staben
hans.soderlund@csn.se*



24H

12 minuter framåt

- Utmaningen
- Så här ser det ut!
- Självrannsakan

Utmaningen

- 2,5 miljoner kunder
- Skiftande behov
- Skiftande bakgrund
- Skiftande förutsättningar
- Hur ska breddtjänsterna utformas?
- Vilken informationsstrategi ska väljas?



CSN & e-tjänstedesign

www.csn.se

- Allmän information
- Simulering
- e-post
- Riktad information
- Webbssvar - dina sidor



24H

CSN & e-tjänstedesign

Dina sidor

- Ärendestatus
- Planerade utbetalningar
- Studieskuld & beviljade anstånd
- Lämna studieförsäkran

CSN & e-tjänstedesign

I praktiken

csn Studerande Återbetalare Utländsk medborgare Vidareinformatör Kontakta oss Om CSN Sök

Välkommen till csn.se

CSN är den myndighet som administrerar det svenska studiestödet, dvs. lån och bidrag för studier, samt rekryteringsbidraget. Vi arbetar för att bli en 24-timmarsmyndighet och därmed vara tillgängliga under hela dygnet. Ett sätt för bättre tillgänglighet är vår webbplats och självservice-tjänsterna vi erbjuder här.

För att kunna använda csn.se måste du tillåta javascript och cookies. Du behöver också en [PDF-läsare](#) för att kunna läsa alla dokument. Följande [webbläsare och operativsystem](#) rekommenderas.

Synpunkter? webmaster@csn.se



Webbsvar
dina sidor

Bidrag & lån
en simulering

Lämna **studieförsäkrans** ?

Nyheter

[Du som ska läsa sommarkurs](#)
(2003-03-12)

[Talsvar har nytt telefonnummer](#)
(2003-03-06)

[Information on Swedish Study Assistance \(in English\)](#)
(2003-01-20)

Studiemedelsguiden

csn.se

CSN & e-tjänstedesign

I praktiken

csn.se - Demonstration av Webbssvar - Dina sidor - Microsoft Internet Explorer

Webbssvar - Dina sidor (Demonstration)



Webbssvar - Dina sidor

- Översiktssidan
- Ansökan om studiestöd eller rekryteringsbidrag
- Studieförsäkran
- Planerade utbetalningar
- Verkställda utbetalningar
- Utnyttjade veckor med studiestöd
- Utnyttjade veckor med rekryteringsbidrag
- Aktuell studieskuld
- Skulduppgift i ditt senaste årsbesked
- Planerade betalningstillfällen
- Registrerade inbetalningar
- Inbetalningsätt
- Ansökan om nedsättning av årsbelopp
- Återbetalningsblanketter
- Ändra personlig kod
- Spärra personlig kod
- Personliga inställningar
- Logga ut

Översiktssida

Detta är den personliga information som du genom dina inställningar har valt att vi ska presentera för dig. Sedan du senast ändrade dina inställningar har det tillkommit **nya tjänster**. Om du vill göra ändringar i inställningarna väljer du Personliga inställningar i menyn till vänster.

Personuppgifter

Den adress som visas är den adress där du är folkbokförd. Läs mer om adresser och adressbyte [här](#).

Namn: Andersson, Anna
Adress: Webbssvargatan 1
123 45 Sundsvall

Utbetalningsinformation

Planerade utbetalningar
[Läs mer...](#)

Verkställda utbetalningar
Senast verkställda utbetalning:
2003-02-17 582 kr
[Läs mer...](#)

Ansökningsinformation

Ansökan om studiestöd eller rekryteringsbidrag
Ditt senaste av 2 ärenden:
Stödform: Studiemedel
Senaste 2003-02-09
händelse: Beslutet skickat med post.
[Läs mer...](#)

Återbetalningsinformation

Aktuell studieskuld
Total skuld: 213 870 kr
[Läs mer...](#)

Skulduppgift i ditt senaste årsbesked
Total skuld (samtliga lån): 202 754 kr
[Läs mer...](#)

Registrerade inbetalningar
Senast registrerade inbetalning:
2002-08-26 3 426 kr
[Läs mer...](#)





CSN & e-tjänstedesign

I praktiken

csn.se - Demonstration av Webbssvar - Dina sidor - Microsoft Internet Explorer

Webbssvar - Dina sidor (Demonstration)

Webbssvar - Dina sidor

- Översiktssidan
- Ansökan om studiestöd eller rekryteringsbidrag**
- Studieförsäkrans
- Planerade utbetalningar
- Verkställda utbetalningar
- Utnyttjade veckor med studiestöd
- Utnyttjade veckor med rekryteringsbidrag
- Aktuell studieskuld
- Skulduppgift i ditt senaste årsbesked
- Planerade betalningstillfällen
- Registrerade inbetalningar
- Inbetalningsätt
- Ansökan om nedsättning av årsbelopp
- Återbetalningsblanketter
- Ändra personlig kod
- Spärra personlig kod
- Personliga inställningar
- Logga ut

Ansökan om studiestöd eller rekryteringsbidrag

Här presenteras dina ärenden (som mest de fem senaste) som vi har registrerade samt den senaste händelsen för varje ärende. Om du har flera ärenden kan du genom att klicka på ärendet ta del av en utförligare information. Då visas de senaste händelserna i ärendet (som mest de tio senaste). Har du bara ett ärende så visas alltid alla händelser.

Ärenden med den senaste händelsen

Ankomstdatum	Ansökningsärende	Ärendets senaste händelse
2003-01-28	Studiemedel	2003-02-09 Beslutet skickat med post.
2003-01-15	Rekryteringsbidrag	2003-02-09 Beslutet skickat med post.

Alla händelser för ärendet: Rekryteringsbidrag

Datum	Händelse
2003-02-09	Beslutet skickat med post.
2003-02-07	Din ansökan har beslutats.
2003-02-05	Din ansökan har kommit in till CSN.

?

CSN

CSN & e-tjänstedesign

I praktiken

2 Välj alternativ

Välj ett alternativ som stämmer överens med din utbildning.

Universitet / Högskola

2 Planerade studier

Här kan du översiktligt simulera olika studiemedelsbelopp under hela din planerade studietid. Du har även möjlighet att utifrån den simulerade lånesumman se hur stort ditt årsbelopp blir när du börjar återbetalningen och hur återbetalningstiden påverkas av hur mycket du lånat.

Fyll i din planerade [studietid](#) (max sex år/12 perioder).

Läs mer om [längsta tid för rätt till studiemedel](#).

Studierna påbörjas:

Studierna avslutas:

Fyll i din planerade [studietid](#) (max sex år/12 perioder).

100% (Heltidsstudier)

2 Översiktlig beräkning av ditt studiestöd

Börja med att fylla i det antal veckor du vill ha bidrag och låna (lånveckorna får dock inte vara fler än bidragveckorna).

Om du är heltidsstudierande (100%) kan du under större villkor söka [tilläggs lån](#) och med det får du högt 20 (tilläggslånveckorna får inte vara fler än lånevaderna). Du kan söka tilläggs lån i högst 20 veckor.

Om du önskar simulera [markortnadslån](#) fyller du i ett kortnadsbelopp du själv beräknat.

[Räkna till studielån](#) begränsar successivt lånet och med det är du fylld 41.

För att se studiemedelsbeloppen för de veckor du fyllt i trycker du på **"Räkna-snappen"**. När beräkningen är gjord och du har ett lånebelopp kan du trycka på **"Fortsätta-lånen"** och se hur din återbetalning påverkas av det antal veckor du vill låna.

År	Vårn	Hösten
2003	Generellt bidrag: <input type="text" value="200"/> 11 700 kr Lån: <input type="text" value="200"/> 22 200 kr Tilläggs lån: <input type="text" value="0"/> 0 kr Markortnadslån: <input type="text" value="0"/> 0 kr	Generellt bidrag: <input type="text" value="200"/> 11 700 kr Lån: <input type="text" value="200"/> 22 200 kr Tilläggs lån: <input type="text" value="0"/> 0 kr Markortnadslån: <input type="text" value="0"/> 0 kr
2004	Generellt bidrag: <input type="text" value="200"/> 11 700 kr Lån: <input type="text" value="200"/> 22 200 kr	Generellt bidrag: <input type="text" value="200"/> 11 700 kr Lån: <input type="text" value="200"/> 22 200 kr

Bidrag:	46 000 kr
Summa bidrag:	46 000 kr
Lån:	80 000 kr
Tilläggs lån:	0 kr
Markortnadslån:	0 kr
Summa lån:	80 000 kr
Totalt:	135 000 kr

2 Skuld för lån tagna efter 30 juni 2001

Du blir [återbetalningskyldig](#) år **2006**

Lån utbetalt under studietiden: **88960 kr**

[Ingående skuld](#) (inkl ränta 3,2%) **93287 kr**

Ditt [årsbelopp](#) år 1 **5790 kr**

Betala per månad år 1 **482 kr**

Antal år att betala **19 år**

Grafen nedan beskriver årsbeloppets förändring under [återbetalningstiden](#).

År	Årsbelopp (kr)
År 1	5790
År 19	8271

Kan du få [nedsättning](#)?
Beräkna hur din inkomst påverkar årsbeloppet. Om du vill simulera detta, klicka på knappen nedan.

CSN & e-tjänstedesign

Vägen dit

- 👉 Från fokus på administration till målgrupp
- 👉 Användbarhetstester - externa testgrupper
- 👉 Samverkan
- 👉 En lyckad omställning

Självranssakan!

Breddtjänst till nytta för alla?

Svar: **Nej!!**

- Många upplever nytta
- Vi vet inte säkert vilka som upplever nytta
- Idag främst utformad för volymkunderna
- Frigör resurser till andra informationskanaler

Självranssakan!

Hur blir vi bättre?

- Ökat användbarhetsfokus i metodik
- Servicedialog naturlig del i verksamhetsutvecklingen leder till medborgardriven serviceutveckling
- Samverkan
- Integration - manuell service & självservice

CSN & e-tjänstedesign

och sedan då?

- Medborgardriven utveckling
- Förstärkt språkligt stöd
- Nya e-tjänster => Nya krav
- Integration - manuell service & självservice
- Samverkan



CSN & e-tjänstedesign

Stöd i strategier

