

Presentation av reviderat informationsmaterial  
Digitala möten med Skype  
14 november

Syfte: Ta fram ett reviderat informationsmaterial som kan bidra till att digitala möten med Skype fungerar bättre

Utgångspunkten var två befintliga informationsmaterial

Varje instruktionsguide kommer med steg-för-steg-instruktioner. Inga förslag på ändringar har gjorts för denna del.

## Instruktioner för att medverka vid digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Hej!

Du får dessa instruktioner för att du har ett inbokat digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. För att vi ska få ett så bra möte som möjligt så är det viktigt att vi ser varandra.

Tänk också gärna på att ha så bra uppkoppling som möjligt under mötet, gärna wi-fi om du har tillgång till det.

Länk till mötet skickas via e-post till dig, uppge din e-post till din utredare på Försäkringskassan.

Testa gärna att installera Skype och ansluta till mötet via länken innan mötet för att kontrollera att allt fungerar som det ska.

Du kommer förmodligen få upp en anvisning om att installera en plug-in för att få det att fungera, oavsett om du använder programvaran eller webbversionen.

### Innehåll i detta dokument:

1. Om du använder dator (Mac/Pc)
2. Om du använder mobiltelefon/ipad (Iphone)
3. Om du använder mobiltelefon/surfplatta (Android)

# 1. Instruktioner för att medverka vid digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

## Försäkringskassan

### Information till dig som ska delta i ett digitalt möte med Försäkringskassan

#### Inför mötet

Säkerställ att du har en fungerande internetuppkoppling och använd gärna headset under mötet.

Som privatperson behöver du tillgång till mobilt Bank-ID.

#### Ansluta till möte

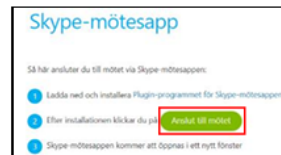
Du kan delta vid mötet via dator eller via mobiltelefon/surfplatta.

Anslut till mötet via dator (PC)

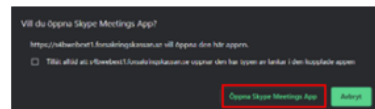
1. Klicka på länken **Anslut till Skype-mötet** i mötesinbjudan som skickades ut via e-post.
2. I den webbsida som öppnas, klicka på **Använd Skype för företag – Webb App för att ansluta istället**



3. På nästa webb-sida som öppnas, klicka på **Plugin-programmet för Skype-mötesappen**. Klicka på den fil som hämtas i webbfönstrets nedre del och välj **Kör**.
4. När Plugin är installerat, klicka på **Anslut till mötet**



5. Klicka på **Öppna Skype Meetings App**



6. Ytterligare ett webb-fönster öppnas. Skriv ditt namn och klicka på **Anslut**.

Anslut till mötet via dator (Mac)

Ladda ner skrivbordsappen Skype för företag och installera.

Klicka på länken **Anslut till Skype-mötet** i mötesinbjudan för att öppna skrivbordsappen. Ange ditt gästnamn och klicka på **Anslut till mötet**.

## 2. Information till dig som ska delta i ett digitalt möte med Försäkringskassan

## Syfte och fokus i framtagandet av informationsmaterial

- Ta fram två informationsmaterial: en till försäkrade som ska ha digitalt möte med Af och FK och en till ”partners” – sjukvården och Arbetsförmedlingen
- Så lite text som är möjligt utan att man tappar viktig information
- Använda symboler - ”Dual coding theory”: symboler + text: stärker minnet och förståelsen genom att aktivera både visuella och verbala system i hjärnan

**YOU**  
At some point you may come back to read this line or maybe not.  
**WILL READ  
THIS FIRST.**

**And then you will read this line next.**

You will go back to read this body copy if you want to know more. It takes the most effort to read because it has a lot of text in a small font in a light weight with tight line spacing. Many people will skip paragraphs like this unless if they aren't engaged right away. This is why it's important to draw attention to your message using visual hierarchy.

**You'll probably  
read this before  
the paragraph.**



## Feedback – ”Information till dig som ska delta i ett digitalt möte med Försäkringskassan”

Informationen vänder sig till två olika målgrupper: privatpersoner och partners (sjukvården och Arbetsförmedlingen). Det innebär information som saknar relevans för läsaren (den försäkrade behöver inte veta att ”deltagare från hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen legitimerar sig med sitt tjänstekort (SITHS, AF-eID)”)

Det finns textstycken som kanske är överflödiga/onödiga

Viktig information återfinns först på sidan två

### Försäkringskassan

Information till dig som ska delta i ett digitalt möte med Försäkringskassan

#### Inför mötet

Säkerställ att du har en fungerande internetuppkoppling och använd gärna headset under mötet. Som privatperson behöver du tillgång till mobilbt Bank-ID.

#### Ansluta till möte

Du kan delta vid mötet via dator eller via mobiltelefon/surfplatta.

Anslut till mötet via dator (PC)

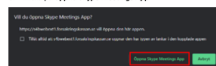
1. Klicka på länken **Anslut till Skype-möte** i mötesinbjudan som skickades ut via e-post.
2. I den webbsida som öppnas, klicka på **Använd Skype för företag – Webb App för att ansluta istället**



3. På nästa webbsida som öppnas, klicka på **Plugin-programmet för Skype-mötesappen**. Klicka på den ft som bäst lämpas i webbläsarens nyhetsfält och välj SITHS.
4. När Plugin är installerat, klicka på **Anslut till mötet**



5. Klicka på **Öppna Skype Meetings App**

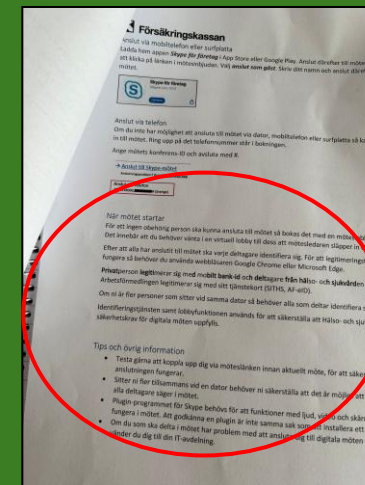


6. Ytterligare ett webbfönster öppnas. Skriv ditt namn och klicka på **Anslut**.

Anslut till mötet via dator (Mac)

Ladda ner skrivbordssappen Skype för företag och installera.

Klicka på länken **Anslut till Skype-möte** i mötesinbjudan för att öppna skrivbordssappen. Ange ditt gästnamn och klicka på **Anslut till mötet**.



## Instruktioner för att medverka vid digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Hej!

Du får dessa instruktioner för att du har ett inbokat digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. För att vi ska få ett så bra möte som möjligt så är det viktigt att vi ser varandra.

Tänk också gärna på att ha så bra uppkoppling som möjligt under mötet, gärna wi-fi om du har tillgång till det.

Länk till mötet skickas via e-post till dig, uppge din e-post till din utredare på Försäkringskassan.

Testa gärna att installera Skype och ansluta till mötet via länken innan mötet för att kontrollera att allt fungerar som det ska.

Du kommer förmodligen få upp en anvisning om att installera en plug-in för att få det att fungera, oavsett om du använder programvaran eller webbversionen.

### Innehåll i detta dokument:

1. Om du använder dator (Mac/Pc)
2. Om du använder mobiltelefon/ipad (Iphone)
3. Om du använder mobiltelefon/surfplatta (Android)

## Feedback – ”Instruktioner för att medverka vid digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan

Text som kan vara lite överflödig och onödig: ”För att vi ska ha så bra möte som möjligt är det viktigt att vi ser varandra”

En uppmaning om att ”uppge din e-post till din utredare på Försäkringskassan”. Tänker att den redan borde finnas i systemet sedan tidigare?

Bra råd om att testa Skype innan mötet men kanske behövs det en tidsangivelse. Risk att många testar 5 minuter innan mötet vilket kan vara för nära inpå.

Ingen information om vad den försäkrade ska göra om ”allt inte fungerar som det ska”.

De två rektanglarna har nog som syfte att sätta strålkastarljuset på allt det viktiga som står innanför – men får kanske inte riktigt den effekten

### Instruktioner för digitalt möte med Skype

Hej!

Du får dessa instruktioner för att du har ett inbokat digitalt möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

**En länk till mötet skickas via e-post till dig**

Om du inte använt Skype tidigare rekommenderar vi att du tittar på steg-för-steg-instruktionerna som finns i detta dokument första gången du ansluter till mötet.

**Du behöver ha tillgång till mobilt Bank-ID**

#### Att tänka på:



Testa gärna att ansluta till mötet 20 minuter innan utsatt tid för att kontrollera att allt fungerar som det ska. Får du inte det att fungera så ring in till mötet i stället (nummer finns i länken till mötet)



Använd Wi-fi om du har möjlighet



Installera en "plug-in" om du får upp en anvisning. Den behövs för att viktiga funktioner i mötet ska fungera

#### Innehållet i detta dokument:

1. Om du använder mobiltelefon/Ipad (Iphone)
2. Om du använder mobiltelefon/surfplatta (Android)
3. Om du använder dator (Mac/Pv)

**”En länk till mötet skickas via e-post till dig” och ”Du behöver ha tillgång till mobilt Bank-ID i fetstil (viktig info)**

En rekommendation om att titta på steg-för-för-steg-instruktionerna första gången man ansluter till ett möte

Information om att man behöver tillgång till mobilt Bank-ID (för det verkar behövas?)

En ruta med tre symboler i ett försök att fånga läsarens uppmärksamhet och samtidigt lyfta fram tre viktiga delar för ett lyckat möte. Symbolerna är från word ("ikoner") och kan användas fritt. En ambition att symbolernas färg ska vara i linje med Försäkringskassans grafiska profil (A-grön #116A3E RGB: 17/106/62)

Ett råd om att testa att ansluta 20 minuter innan mötet. Råd om att ringa in till mötet om man ej får det att fungera. Fokus på att mötet startar i tid.

Info om att "plug-in" behövs för att viktiga funktioner ska fungera



## Förslag på informationsmaterial till partners

### Instruktioner för digitalt möte med Skype

#### Inför mötet:

- Alla som deltar på mötet behöver identifiera sig. Deltagare från Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvården legitimerar sig med sitt tjänstekort (SITHS, AF-eID)

#### Att tänka på:



Testa gärna att ansluta till mötet 10 minuter innan utsatt tid för att kontrollera att allt fungerar som det ska. Vänta i den virtuella lobbyn så blir du insläppt när mötet börjar. Får du inte det att fungera så ring in till mötet (nummer finns i länken till mötet)



För att legitimeringstjänsterna ska fungera så behöver du använda webbläsaren Google Chrome eller Microsoft Edge



Installera en "plug-in" om du får upp en anvisning. Den behövs för att viktiga funktioner i mötet ska fungera

Inleder med info om att alla behöver identifiera sig. Förstärks genom mittensymbolen i rutan.

En ruta med tre symboler i ett försök att fånga läsarens uppmärksamhet och samtidigt lyfta fram tre viktiga delar för ett lyckat möte. Fokus på att mötet börjar i tid – bättre att ringa in om tekniken inte fungerar.

## Pilot – förslag på upplägg och uppföljning

Ta fram en rutin/manual/process som **alla** i piloten följer

Frågor:

Info via telefon innan digitalt möte? Hur nära inpå? Vilken information ska ges? När ska informationsmaterialet skickas?

Fler frågor.....



Test nytt informationsmaterial i pilot under 1-2 månader

Hur många möten börjar i tid?  
Hur många möten där kameran strular?

Hur många möten där ljudet strular

Övriga indikatorer?

Jämföra med en mindre kontrollgrupp som fortsätter som vanligt med det nuvarande materialet



Utvärdera

Vid god effekt – utöka

Vid liten effekt – justera/ändra och gör en ny pilot

[Fredrik.neuman@finsamimalmo.se](mailto:Fredrik.neuman@finsamimalmo.se)

070-227 25 35