

KONTROLLWIKI

En kvalitativ undersökning om företags upplevelser av Kontrollwiki

September 2021

På uppdrag av Livsmedelsverket: Joakim Grausne
Ipsos: Maria Hedengren & Anna Wärngård



Innehåll

- 1 Bakgrund och syfte
- 2 Information och kontakt
- 3 Kontrollwiki i fokus
- 4 Navigering och funktioner
- 5 Sammanfattande insikter



BAKGRUND OCH SYFTE

1

OM UNDERSÖKNINGEN

Livsmedelsföretagares attityder till Kontrollwiki

- Kontrollwiki syftar till att uppnå ett antal effektmål inom tre huvudsakliga områden:
 - 1) Stärkt stöd till kontrollmyndigheter och företag
 - 2) Förbättrad livsmedelskontroll
 - 3) Förenkla Livsmedelsverkets arbete
- Inom ramen för dessa mål är livsmedelsföretagen en av de målgrupper som Livsmedelsverket vill belysa när det gäller upplevelsen av Kontrollwiki. Ipsos har i detta sammanhang fått i uppdrag att genomföra en kvalitativ undersökning.
- Syftet med undersökningen är att belysa företagets attityder och upplevelser av Kontrollwiki med utgångspunkten från de mål som berör livsmedelsföretagen i detta sammanhang:
 - Förstärka Livsmedelsverkets stöd till kontrollmyndigheter och företag genom att erbjuda informationen på ett lättillgängligt sätt
 - Spara tid och förbättra arbetssituationen genom att kontrollpersonal och företag slipper leta i ett stort antal olika informationskällor

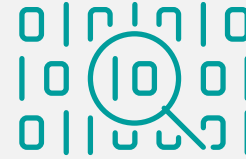


OM UNDERSÖKNINGEN



Målgrupp

Representanter för livsmedelsföretag i livsmedelskedjans senare led. Spridning av storlek på verksamheten (liten, mellanstor, stor), samt geografiskt verksamma i olika delar av landet baserat på ett bruttourval som tillhandahölls av Livsmedelsverket.



Urval

Totalt 20 intervjuer med livsmedelsföretagare:

- Verksamma inom livsmedelstillverkning, handel och restaurang (storhushåll)
- Kvinnor och män i olika positioner/roller; ägare, produktutveckling, kvalitets- och miljöansvarig, samt sälj- och logistikansvarig



Metod

Individuella djupintervjuer, cirka 60 minuter via MS Teams. Under intervjun fick respondenterna aktivt söka information på Livsmedelsverkets webbplats och där olika steg av sökprocessen utvärderades och diskuterades samtidigt som agerandet observerades på skärmen.

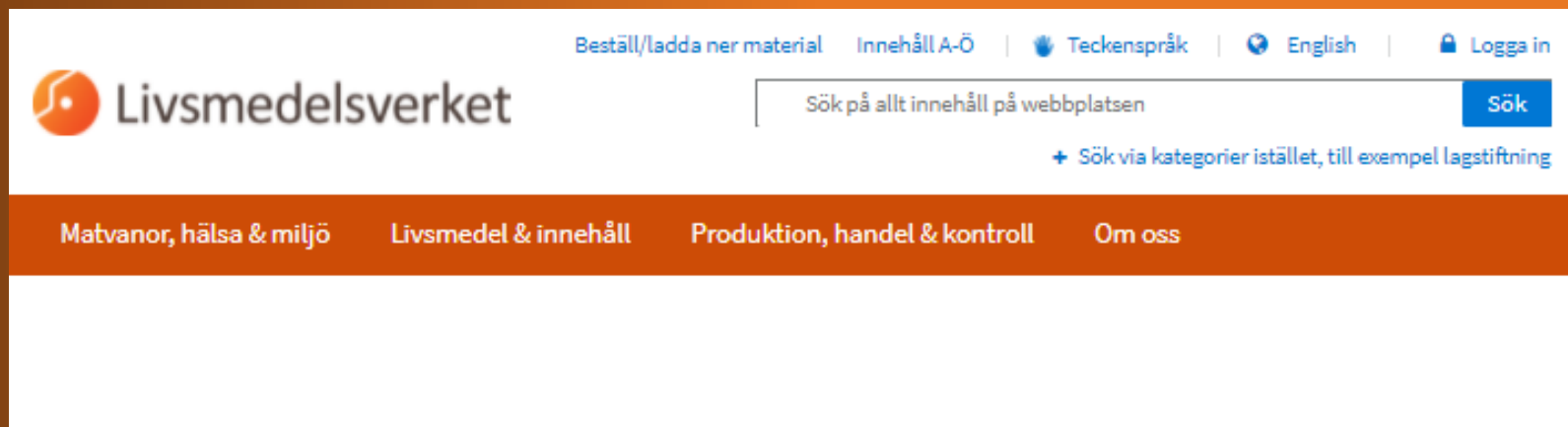


Genomförande


Intervjuerna genomfördes av Ipsos seniora konsulter, Maria Hedengren och Anna Wärngård under perioden 27 maj – 30 juni, 2021. Samtalen baserades på en intervjuguide som togs fram av Ipsos i nära samverkan med Livsmedelsverket.

INFORMATION OCH KONTAKT

2



The screenshot shows the top navigation bar of the Livsmedelsverket website. It includes the following elements:

- Top right navigation: [Beställ/ladda ner material](#), [Innehåll A-Ö](#), [Teckenspråk](#), [English](#), and [Logga in](#).
- Logo:  **Livsmedelsverket**
- Search bar: [Sök](#)
- Search tip: [+ Sök via kategorier istället, till exempel lagstiftning](#)
- Primary navigation: [Matvanor, hälsa & miljö](#), [Livsmedel & innehåll](#), [Produktion, handel & kontroll](#), and [Om oss](#)

Framförallt handlar det om när det är en ny lagstiftning som jag behöver förstå eller...ja, oftast kopplat till lagstiftning. I mitt team tittar de också på sånt som är kopplat till märkning och såna delar.

(Stor, restaurang/grossist)

INFORMATION OCH KONTAKT

Stor bredd av förkunskaper och informationsbehov

- **Livsmedelsverkets webbplats** används främst för att ta del av fakta, verifiera kunskap, läsa lagstiftning och att hålla sig uppdaterad om förändringar som sker inom verksamhetsområdet.
 - Exempel på områden och frågor som företagen söker information om är märkning, tillverkning, import/export, samt hygien och livsmedelshantering.
- Intervjupersonerna i undersökningen har varit av mycket blandad karaktär med **stor bredd i bakgrund och yrkesroll**.
 - Allt ifrån små egenföretagare med yrkeskunnande främst kopplat till sin egen produktion, till högutbildade akademiker på stora/medelstora företag med titel som kvalitetschef, kvalitetskoordinator eller liknande.
 - Variationen av bakgrund speglar **variationen av förutsättningar att ta till sig kunskap** på Livsmedelsverkets webbplats, inte minst gällande lagtext. Det speglar också **variation i förståelse av vad Livsmedelsverket kan erbjuda** i form av vägledning. I de fall man har en yrkesroll där arbetsbeskrivningen innefattar att göra egna tolkningar finns en önskan om att ta del av Livsmedelsverkets tolkning för att bekräfta att man har tänkt rätt. Andra uppfattar lagar och förordningar som mycket svårt att ta till sig och vill ha mer vägledande hjälp i form av konkret beskrivning av hur de ska agera.



Det beror nog lite på vem som söker informationen också. Jag är mer självlärd och vi lär oss allt eftersom vi jobbar och bygger upp verksamheten. Har man däremot en roll som driftsansvarig för produktion på ett större företag eller nåt sånt, har man kanske en helt annan kunskap från grunden och lättare kan navigera bland all information, För mig blir det lätt att oj, hur ska jag kunna sälla bland allt det här...

Liten, restaurang/butik

INFORMATION OCH KONTAKT

Behovet av information är ofta specifikt och tidskritiskt

- Det är vanligt att informationssökningen gäller ett problem eller en ny situation som har uppstått, och som behöver lösas snabbt.
 - Det innebär att företagarna i sökprocessen har **fullt fokus på att hitta specifika svar på sina frågor** och att de upplever att de **inte har tid att förkovra sig i annat matnyttigt på webbplatsen**. Målet är snarare att hitta den snabbast möjliga vägen till svar på sin fråga, för att sedan kunna fortsätta med sin verksamhet.
 - Tidspressen har också visat sig innebära att många **uppger att de inte tar sig tid att lära känna uppbyggnaden** av varken Livsmedelsverkets webbplats eller Kontrollwiki (struktur, sökfunktion, filtrering). Det blir en form av tunnelseende med fokus på problemlösning.
- Det är också vanligt att livsmedelsföretagen söker svar på mycket specifika frågor kopplat just till den egna produktkategorin.
 - Informationssökningen är därmed **ofta mycket produkt-/kategorispecifik**.
 - Mer allmän och övergripande information uppfattas främst vara riktat till personer som startar upp en ny verksamhet, eller i de fall då man är ny inom ett yrkesområde och behöver skaffa sig en grundförståelse.



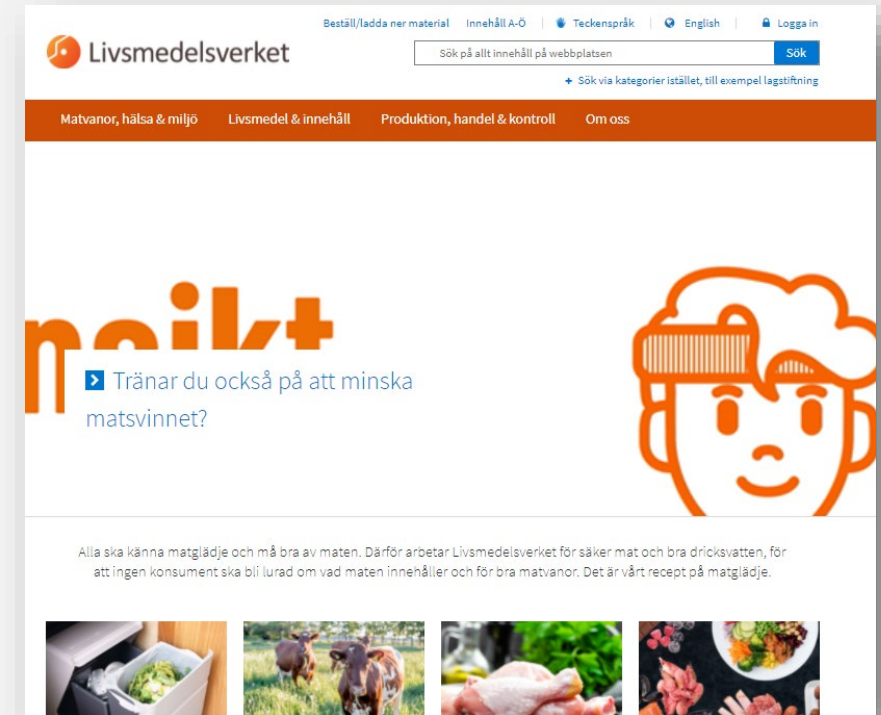
En kund ringde precis innan intervjun, han behövde snabb hjälp med vad som gäller för regler avseende information på laxförpackningar. Behöver det stå "öppnad förpackning förbrukas inom 2 dagar"? Jag sa att jag skulle återkomma direkt efter vårt möte, men det var egentligen för lång tid att vänta. Det är vanligt att det är bråttom och att saker och ting måste lösas snabbt.

Mellanstor grossist/tillverkare

INFORMATION OCH KONTAKT

Informationssökningen kan upplevas snårig och tidsödande

- Det är vanligt förekommande att företagarna upplever att de inte får svar på sina frågor när de besöker [Livsmedelsverkets webbplats](#).
 - I vissa fall handlar det om att man söker efter mer vägledning än vad Livsmedelsverket kan bistå med eller att frågan är alltför produkt-/kategorispecifik, men det handlar även om att man upplever att det är svårt att hitta.
 - Även de som frekvent besöker livsmedelsverkets webbplats [upplever i flera fall att de har svårt att hitta fram till det de söker](#). En strategi är att använda bokmärke i webbläsaren för att hitta tillbaka till samma ställe vid ett senare tillfälle eftersom man upplever att vägen dit var för svår för att hitta igen.
- Många uppger att de brukar börja med att söka på webbplatsen för att sedan ge upp och ringa Livsmedelsverket eller skicka ett mejl.
 - Det svar som man får vid kontakt med Livsmedelsverket är [ofta hänvisning till en förordning](#) och det är inte alltid man upplever att det är till hjälp eller att det ger svar på frågan. Det finns inte heller möjlighet att ställa följdfrågor.
 - I de fall företagarna inte upplever att de får den hjälp de behöver kontaktar de vanligen en branschkollega. Några uppger att de är medlem i "Kvalitet OnLine", med möjlighet att få svar från en expertpanel.



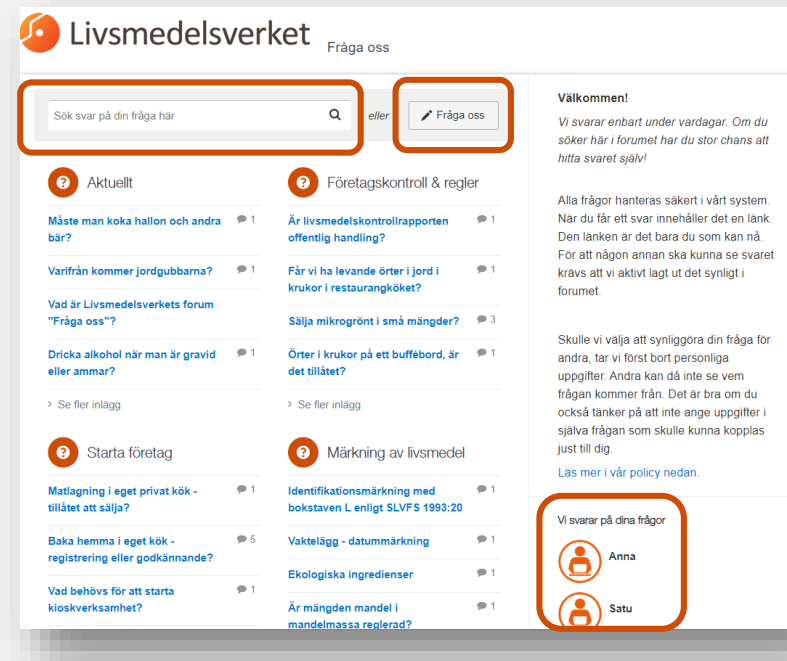
Det blir lätt att man känner sig lite 'lost' när det blir väldigt omfattande och man inte vet riktigt vad man ska söka på. Man börjar kolla på något och sen går man tillbaka för att se om man har sökt på fel ställe när man inte hittar det man söker. Till slut ger man upp och försöker hitta det på annat sätt eller kanske ringer till Livsmedelsverket.

Liten, butik/tillverkare

INFORMATION OCH KONTAKT

Företagarna väljer att söka svar på sina frågor på olika sätt

- Den vanligaste strategin att söka information på Livsmedelsverkets webbplats är att använda sig av **fritextsökning på startsidan**.
 - Andra vanligt förekommande strategier är att välja någon av **rubrikerna i navigationsmenyn**; ”Produktion, handel & kontroll” eller ”Livsmedel & innehåll” och klicka sig vidare den vägen.
 - Det förekommer också att man använder Google för att söka sig fram till rätt plats på Livsmedelsverkets hemsida. Många upplever att Googles sökverktyg fungerar bättre och ger mer relevanta sökträffar.
- Några uppger att de har använt **”Fråga oss”** för hjälp när de inte hittat svar på sin fråga, men de flesta känner inte till att funktionen finns.
 - Länken upplevs **svår att hitta och det är inte heller helt tydligt hur funktionen fungerar**. Några uppmärksammar bara att man kan ta del av andras frågor och svar, men ser inte länken till var de själva kan ställa en fråga.
 - Till viss del uppfattas det också känsligt att som företag skriva en fråga som är synlig för andra och som man förväntar sig blir offentligt.
 - Önskemål om en chattfunktion med möjlighet att även kunna ställa följdfrågor framkommer. Inte heller här är man medveten om att denna möjlighet finns.



De skulle till exempel kunna ha en chatt så man kan ställa en fråga, få svar och sedan ställa en följdfråga om man inte förstår. Det skulle räcka om det var öppet 1 timme per dag. Att kunna ställa följdfrågor är viktigt, inte bara få länk till förordning via mail.

Mellanstor, grossist

KONTROLLWIKI I FOKUS

3

KONTROLL
WIKI

Koll på kontrollen



Jag uppfattar att Kontrollwiki är som ett uppslagsverk när det gäller lagstiftningen och till stor del också ett sätt för oss företagare att förstå hur Livsmedelsverkets inspektörer tänker.

(Mellanstor, tillverkare)

KONTROLLWIKI I FOKUS

En värdefull informationskälla för företagare

- Kontrollwiki ses som en rik och vederhäftig källa till information.
 - Oavsett kännedom och förtrogenhet med Kontrollwiki uppfattas det vara som ett **uppslagsverk liknande Wikipedia** när det gäller lagar och regler för livsmedelshantering och livsmedelskontroll.
 - Den spontana uppfattningen är att Kontrollwiki ger möjlighet till fördjupning kring lagstiftning och frågor som rör regler och kontroll för att **säkerställa att man som företagare gör rätt** (noterbart är att ingen spontant refererar till startsidan för Kontrollwiki eller uppger att de tagit sig tid att ta reda på vad Kontrollwiki egentligen innebär, varken där eller genom att klicka på rubriken i vänstermenyn via sökvägen "Produktion, handel & kontroll").
 - Livsmedelsverket som avsändare gör Kontrollwiki till en självklar referenskälla som företagen litar på är sanningsenlig och uppdaterad. I Kontrollwiki förväntar sig företagen få tillgång till **det senaste när det gäller lagstiftning, samt tolkning av lagstiftning och regelverk på nationell nivå.**



På Kontrollwiki finns allt det viktigaste som jag som företagare bör veta. Sedan jag upptäckte att Kontrollwiki finns behöver jag inte söka upp vilken lagstiftning som gäller, utan där finns allt kopplat till området, och i och med att det är Livsmedelsverket som står bakom och man vet att de har koll är det uppgifter man litar på. De skulle definitivt kunna göra mer reklam för Kontrollwiki och vad man kan hitta där.

Beställ/ladda ner material | Innehåll A-Ö | Teckenspråk | English | Logga in

Sök på allt innehåll på webbplatsen

Sök via kategorier istället, till exempel lagstiftning

Matvaror, hälsa & miljö | Livsmedel & innehåll | **Produktion, handel & kontroll** | Om oss

Start / Produktion, handel & kontroll / Kontrollwiki - koll på kontrollen

Kontrollwiki - koll på kontrollen

Lyssna

Kontrollwiki är en fördjupande webbplats som riktar sig till kontrollmyndigheter och livsmedelsföretag. Här hittar du det mesta om både livsmedelskontroll och regler på livsmedelsområdet.

Två huvudinriktningar

Du som jobbar med livsmedel antingen på en kontrollmyndighet eller på ett företag har ett stort och komplext regelverk att ta hänsyn till. I Kontrollwiki hittar du den lagstiftning som gäller och Livsmedelsverkets tolkning av, och vägledning till reglerna och hur de kan tillämpas. Informationen har två huvudinriktningar:

- Dels får du veta hur den offentliga livsmedelskontrollen ska vara organiserad och hur myndigheterna kan planera, utföra och följa upp kontrollen.
- Dels får du kunskap inom en lång rad sakområden inom hela livsmedelskedjan samt om material i kontakt med livsmedel.

Avancerad sök

God kontrollsed +

Kontrollsystemet +

Utföra kontroll +

Registrering och godkännande +

Handbok för utredning av utbrott +

RASFF och AAC +

Import, export samt handel inom EU +

Information och märkning +

Dricksvatten +

Livsmedels säkerhet och hygien +

Kontaktmaterial +

Slakt, vilthantering och styckning +

KONTROLL WIKI
Koll på kontrollen

Här hittar du fördjupad information om livsmedelskontroll och tolkning av lagstiftningen. Ta del av vilka regler som gäller och vad de innebär, och få matnyttiga fakta om sakområden i hela livsmedelskedjan.

> Kontrollwiki på en minut

Senaste nytt

- 2021-06-22 - **Kontaktmaterial**
Nu finns ny information om kontaktmaterial - material avsedda att komma i kontakt med livsmedel. Läs om de lagändringar som möjliggör kontroll av verksamheter som tillverkar, förädlar eller distribuerar kontaktmaterial. Det finns även en undersida med frågor och svar om den kommande kontaktmaterialkontrollen och vad de utpekade kontrollmyndigheterna kan behöva tänka på.

Samlingssidor

- E-handel
- Huvudkontor
- Mobila verksamheter
- > Alla samlingssidor

Lagstiftning

- ➔ EG-förordning 178/2002
- ➔ EG-förordning 852/2004
- ➔ EG-förordning 853/2004
- ➔ EG-förordning 2073/2005
- ➔ EG-förordning 1333/2008
- ➔ EU-förordning 1169/2011
- ➔ EU-förordning 2017/625
- ➔ LIVSFS 2003:17
- ➔ LIVSFS 2005:20

KONTROLLWIKI I FOKUS

Kännedomen och användningen av Kontrollwiki varierar

- Några av de intervjuade, främst bland stora och medelstora företag, refererar spontant till Kontrollwiki.
 - För de som **känner till och regelbundet använder Kontrollwiki (6 av 20 intervjuade)** är det en värdefull källa som främst används för att fördjupa sig och göra egna tolkningar utifrån lagstiftningen. Kontrollwiki är även ett sätt att hålla sig uppdaterad om förändringar i lagar och regler, samt ta del av Livsmedelsverkets tolkningar som referens och jämförelse.
 - Bland de intervjuade som är mer förtrogna med Kontrollwiki återfinns framförallt **kvalitets- och produktansvariga** på större, medelstora grossist- och tillverkningsföretag. Dessa söker sig ofta direkt till Kontrollwiki (via bokmärken i browsern på sidor som de snabbt vill kunna hitta tillbaka till), samt vet vad de söker efter och var de ska leta.
 - Gemensamt för dessa är också att de framstår som **kunniga** och har en erfarenhet och bakgrund där de är **vana att läsa lagtext**. De är angelägna om att vara insatta och att **kunna göra sina egna tolkningar**, samt har ett ansvar och en roll/profession som innebär att de förväntas vara pålästa både gentemot interna parter och externa kunder.



Jag ser det framförallt som en kunskapsbank och där Livsmedelsverket ofta har en mer förenklad tolkning av många lagar och föreskrifter och som dessutom är nationell. Lagar och föreskrifter tolkas ju faktiskt på olika sätt, till och med utifrån vilka regioner vi pratar om i Sverige. Eftersom vi säljer över hela landet kan våra kunder ibland få revisioner som inte alltid lirar med de som görs gentemot vår verksamhet och de vi har varit i kontakt med på miljöförvaltningen som reviderar oss. Då brukar jag försöka vända mig direkt till Livsmedelsverket. Sedan behöver vi kunna kommunicera ut lagar och regler, t ex kring märkning, och där är Livsmedelsverket duktiga på att pedagogiskt förklara, så Kontrollwiki är bra som underlag för att ta vidare till våra interna kommunikationskanaler.

Stor, tillverkare



För någon som läser lagar och regler är det ganska enkelt, man vänjer sig vid en viss terminologi så man förstår vilket tolkningsföreträde man har och hur man ska läsa texten. Men det kan upplevas ganska matigt för de som inte är med där. Och där kan man också bli hemmablind. Så för att kunna förtydliga lagar och föreskrifter till våra berörda parter inom företaget är det smidigt att använda Livsmedelsverkets ord och deras tolkningar på det hela. Framförallt Kontrollwiki är då faktiskt väldigt bra. Det är en del av hemsidan jag uppskattar mycket.

Mellanstor, tillverkare

KONTROLLWIKI I FOKUS

Kännedomen och användningen av Kontrollwiki varierar

- Flertalet intervjuade är mer omedvetna och okunniga om Kontrollwiki.
 - Bland **merparten** av de intervjuade är **uppfattningen om Kontrollwiki vag**.
 - Även om de flesta har noterat att det finns något som heter Kontrollwiki och har en viss förståelse för vad de kan hitta där, är det **få som medvetet söker sig dit** eller kan urskilja/lägger märke till när de befinner sig där kontra andra ställen på Livsmedelsverkets webbplats.
 - De intervjuade som inte är närmare bekanta med Kontrollwiki är ofta de som representerar de **små och mindre medelstora företagen**. Utmärkande är även att de inte alltid har en professionell erfarenhet eller utbildningsbakgrund inom det aktuella området, utan är mer självlärda och har lärt sig efterhand.
 - För många av dessa upplevs det **mödosamt att ta till sig stora mängder information**, samt **svårt att tolka mer komplexa texter**, vilket gör att det kan finnas ett motstånd mot att fördjupa sig. **Brist på tid** gör också att man inte tar sig den tiden och istället vill ha ett snabbt och tydligt, relativt kortfattat svar.
 - Genomgående är även att dessa företagare i högre utsträckning **söker vägledning och stöd när det gäller tolkningar och tydliga rekommendationer**. I det avseendet är de ute efter praktisk guidning och konkreta exempel snarare än att själva leta och tolka information i en djupgående källa som Kontrollwiki.



För mig är det inte helt tydligt vad Kontrollwiki är, men som jag uppfattar det är det en otroligt djup bas med information där man kan gå in och läsa om sånt som rör lagstiftning och där det finns länkar till sånt som man kan fördjupa sig i. Det går även att gå in i olika förordningar, men det är inget jag har försökt mig på, det känns svårt när man inte är jurist.

Liten, tillverkare



Jag uppfattar att Livsmedelsverkets vanliga sida är mer allmän kunskap och Kontrollwiki går in mer på detaljer, och mer utifrån hur Livsmedelsverket tänker och hur vi ska tänka som företagare. Känslan är att det finns väldigt mycket information och att det är mer formellt jämfört med det man kan få från t ex branschorganisationer där det är mer praktiska exempel och tydliga rekommendationer. Även om Livsmedelsverket ska hålla det mer formellt ser jag det ändå som komplement till direkt lagtext. Jag förväntar mig att det ska vara mer avskalat och lättläst, och även att det ska vara lätt att hitta och söka information på ett pedagogiskt sätt. Nu är det inte helt lätt att hitta och mycket text som kräver att man sätter sig och fokuserar och då finns det risk att man känner att man inte har tid eller tålamod.

Mellanstor, tillverkare

KONTROLLWIKI I FOKUS

Positivt med företags- och kontrollinformation på ett ställe

- En samlad informationskälla kopplat till företagande och kontrollverksamhet ses som en styrka.
 - Överlag anses det **positivt att information som vänder sig till företagare respektive kontrollpersonal finns samlat på ett ställe**. Som företagare upplevs det som en fördel att ha tillgång till båda perspektiven. Det ger värdefull transparens och underlättar förståelsen, samt uppfattas naturligt utifrån att man jobbar mot samma mål.
 - Ju mer insikt företagen har i hur kontrollverksamheten fungerar och hur kontrollmyndigheten tänker, desto större möjlighet att göra rätt.
- Kontrollwiki uppfattas som en integrerad del av Livsmedelsverkets webbplats.
 - Som tidigare nämnts är det en mindre andel av de intervjuade som aktivt söker sig direkt till Kontrollwiki. Flertalet tänker snarare på det som en del av webbplatsen dit de blir länkade eller där de hamnar via sin sökning.
 - Få noterar eller lägger någon större vikt vid att Kontrollwiki står som rubrik i navigationsmenyn när de väl kommer dit. Snarare upplevs det **tryggt att det tydligt framgår att man fortfarande befinner sig på Livsmedelsverkets webbplats** till skillnad från om man hade blivit länkad till en extern sida.



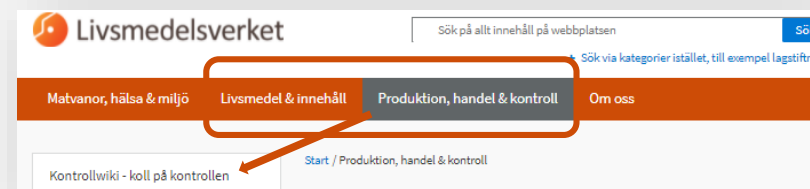
I grunden tycker jag det känns som ett bra upplägg med mycket matnyttig information och smidigt med en sammanhållen webbplats där man har tillgång till både kontroll- och livsmedelslagstiftningen på samma ställe. Det känns också bra för trovärdigheten att det är Livsmedelsverket som ligger bakom.

Stor, tillverkare

KONTROLLWIKI I FOKUS

Sökväg och målgrupper för Kontrollwiki kan förtydligas

- Samtidigt som det finns en positiv grundinställning till en samlad informationskälla som Kontrollwiki är det inte helt lätt att hitta dit.
 - I stort sett samtliga påpekar att de gärna hade velat ha en tydligare hänvisning redan på första sidan på Livsmedelsverkets webbplats.
 - Som det är upplagt uppfattar man att det finns **olika vägar att ta sig till Kontrollwiki** och att hänvisningar dit finns på flera ställen, **vilket upplevs inkonsekvent**.
 - Det är inte heller helt lätt att urskilja vad som döljer sig bakom rubrikerna i navigationsmenyn på förstasidan. För många är det mest naturligt att som företagare klicka på "Produktion, handel & kontroll", men även "Livsmedel & innehåll" kan vara relevant om man t ex söker information om märkning.
- Tydligare uppdelning mellan olika målgrupper efterfrågas.
 - Förutom en tydligare ingång till Kontrollwiki efterfrågas även en **tydligare uppdelning mellan information som riktar sig till konsumenter respektive företagare och kontrollpersonal**.
 - Beroende på vilken väg man kommer till Kontrollwiki kan det dels vara oklart var man befinner sig, dels vilken information som riktar sig till vem.



Istället för "produktion handel och kontroll" hade jag gärna sett att man hade "för företagare" eller något liknande. När jag går in på nya sidor brukar jag börja med att scanna av om det finns en ingång för företagare, om det är i det syftet jag går in. Nu är det inte helt lätt att förstå att det är där man ska gå in och att det är där man hittar till Kontrollwiki.

Liten, tillverkare

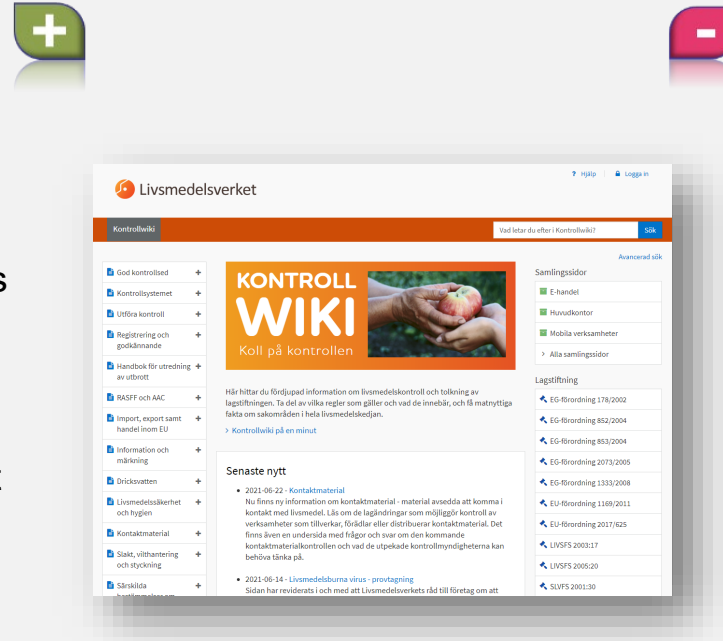


Jag tänker att det här är mycket text (refererar till första sidan på Kontrollwiki). Här hade man velat ha två rutor, en för dig som är företagare och en för dig som jobbar på Livsmedelsverket. Det är viktigt för att veta vem mottagaren är så man inte behöver tänka på det. Det behöver ju inte vara låst, det är bra att det är öppet så man kan titta på båda perspektiven, men man vill att det ska vara tydligt vem det riktar sig till. Sedan kanske det är saker som går ihop, som är för båda, men det går väl att länka tänker jag.

Stor, restaurang/grossist

KONTROLLWIKI – SAMMANFATTANDE HELHETSINTRYCK

- Mycket information samlad på ett ställe.
 - Samlad tillgång till fakta om lagstiftning och regler inklusive ursprungliga lagar och förordningar, samt Livsmedelsverkets tolkning av regelverket.
- Uppdaterat och tillförlitligt.
 - Livsmedelsverket borgar för att innehållet är korrekt och aktuellt, samt speglar vad som gäller på nationell nivå.
- Möjlighet att fördjupa sig utifrån syfte och ambitionsnivå.
 - Pedagogiskt upplägg med ”enklare”, förklarande texter i kombination med lättillgänglig mer komplex lagtext gör innehållet tillgängligt för olika typer av användare och användningsbehov.



- Delvis svårt att hitta och förstå vad Kontrollwiki kan erbjuda.
 - Flera möjliga sökvägar och länkar till Kontrollwiki på flera ställen skapar viss förvirring och otydlighet kring var man hittar olika typer av information.
 - Oklart vad Kontrollwiki är och hur det skiljer sig från annan information på Livsmedelsverkets webbplats.
- Mycket (lag)text och delvis byråkratisk terminologi kan vara avskräckande.
 - Företagare som inte är vana vid att ta till sig stora mängder information i text (ofta småföretagare med fokus på produktion) kan uppleva det övermäktigt att försöka hitta i en så omfattande informationskälla.

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

4

KONTROLL
WIKI
Koll på kontrollen



Jag uppfattar att det finns länkar till Kontrollwiki på flera olika ställen på webbplatsen, vilket är lite förvirrande. Det blir lite oklart var man hittar olika typer av information och man hamnar liksom i loopar på något sätt, man klickar runt, och får samma information, men på ett annat sätt, och man kommer aldrig riktigt i mål.

(Liten, tillverkare)

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Vägen till Kontrollwiki är sällan rak och tydlig

- Ingen av intervjupersonerna i undersökningen hittade länken till Kontrollwiki direkt via "Produktion, handel & kontroll".
 - Samtliga hittade dit antingen **via sökträffar** (via fritextsökning) eller genom att klicka sig fram bland rubriker/underrubriker och länkar specifikt kopplade till den fråga de sökte svar på.
 - De flesta förstod inte heller omedelbart var de hade hamnat, de såg det som en del av Livsmedelsverkets webbplats och noterade inte "Kontrollwiki" i rubriken förrän efter ett tag, alternativt när de uppmärksammades på det.
 - Som tidigare nämnts var det **ingen som noterade eller uppgav att de tagit del av den introducerande texten som beskriver vad Kontrollwiki är eller vem det är till för**. Anledningen uppfattades främst vara att man kom dit på omvägar och därmed aldrig hamnade på de introducerande sidorna



Hade jag inte vetat att Kontrollwiki finns så hade jag inte vetat var jag skulle hitta det. Nu när jag vet var jag hittar det så kan jag tycka att det känns ganska självklart, men jag hade nog inte förstått var jag skulle söka efter det. Det hade varit enklare om det fanns en tydlig länk redan på första sidan.

Mellanstor, butik/tillverkare

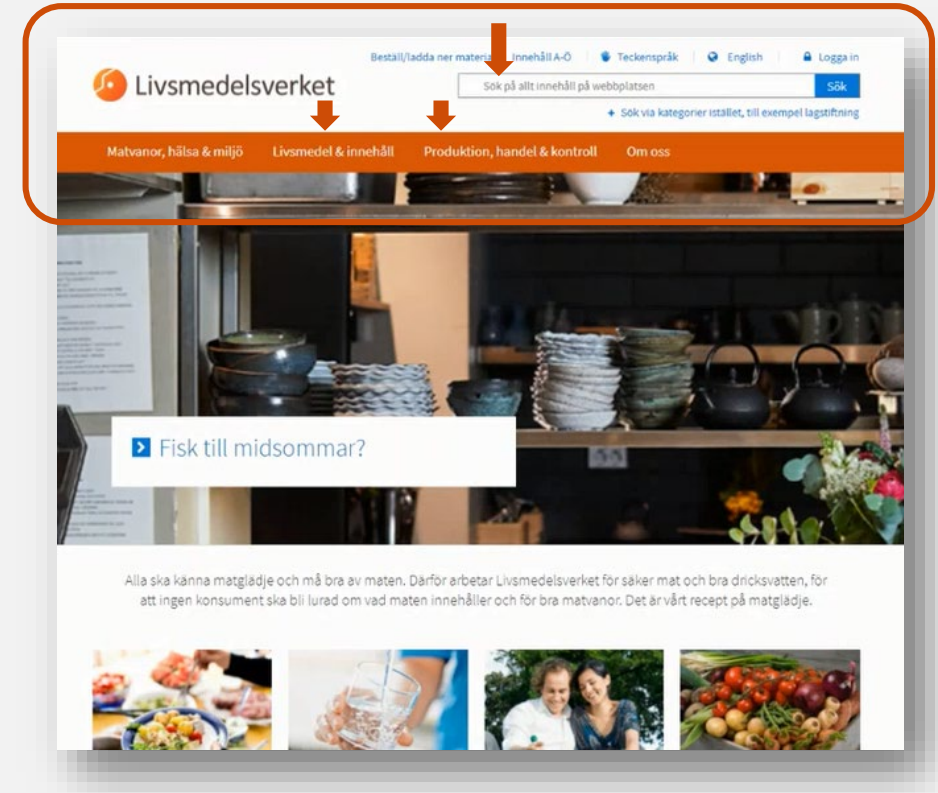
The screenshot shows the Livsmedelsverket website. The navigation menu at the top includes 'Matvanor, hälsa & miljö', 'Livsmedel & innehåll', 'Produktion, handel & kontroll', and 'Om oss'. The 'Produktion, handel & kontroll' menu item is highlighted with an orange box and an arrow. Below the menu, the 'Kontrollwiki - koll på kontrollen' page is displayed. The page title is 'Kontrollwiki - fördjupad kunskap för kontrollen och företagen'. The main content area contains an introduction to the website, two main directions, and a list of links. At the bottom of the page, there is a link '> Kontrollwiki' which is also highlighted with an orange box and an arrow.

The screenshot shows the 'Kontrollwiki' page on the Livsmedelsverket website. The page features a large orange banner with the text 'KONTROLL WIKI Koll på kontrollen' and a photo of hands holding an apple. Below the banner, there is a list of links and a sidebar with 'Samlingsidor' and 'Lagstiftning'. The page is titled 'Kontrollwiki' and has a search bar at the top right.

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Går lätt vilse genom att ta sig till Kontrollwiki på omvägar

- Oavsett val av strategi för informationssökningen kommer de intervjuade oftast förr eller senare fram till Kontrollwiki. Dock är det långt ifrån alltid de hittar den information de söker och det är vanligt att de går vilse på vägen.
 - Konsekvensen av att komma till Kontrollwiki utan att vara medveten eller specifikt ha sökt sig dit gör det svårt att få en överblick av vad Kontrollwiki kan erbjuda. Istället kommer man direkt in i en informationstext eller en förordning utan att se det i ett sammanhang. **När företagarna kommer via omvägar missar de logiken i upplägget och det blir svårare att hitta rätt.**
 - De flesta upplever att de i sin sökprocess har klickat på logiska rubriker och underrubriker på vägen fram till den plats där de har hamnat. De **förstår inte alltid att de är vilse och att den rätta informationen kan finnas någon annanstans**, eftersom de inte ser någon annan mer logisk väg att gå. Ofta hittar de närliggande information, men träffar inte riktigt rätt.
 - Genomgående finns **rubriker som uppfattas mer naturliga att välja än Kontrollwiki** och som anknyter till det specifika frågeområdet. Det kan t ex röra sig om märkning eller import, export och där rubriker som anknyter till detta dessutom återkommer på flera ställen på webbplatsen.



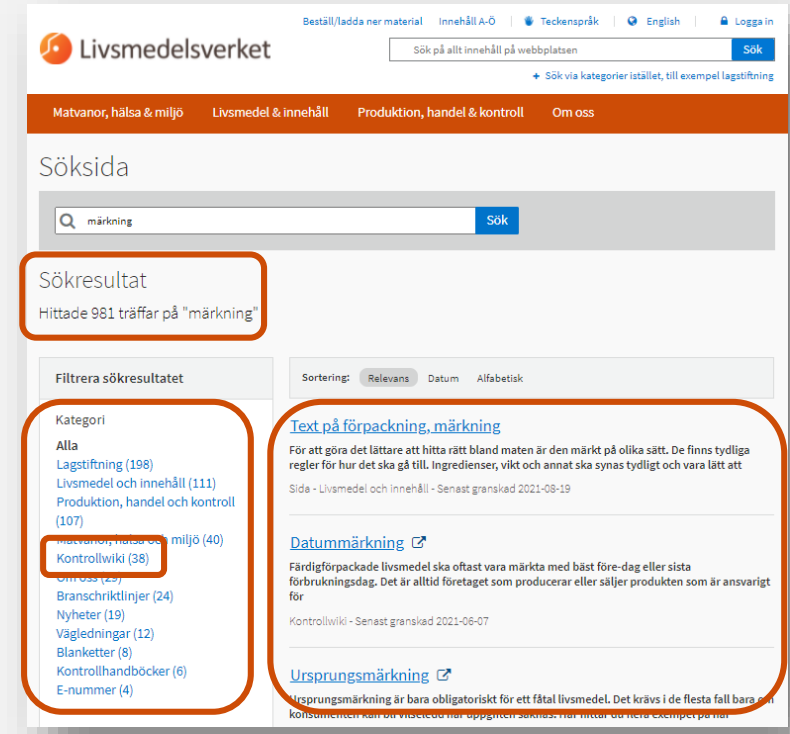
Man blir inte serverad på guldfat direkt, det kräver att man är lite detektiv och att man lägger ner lite tid om man ska hitta det man söker. Sen är det relativt enkelt att läsa och ta till sig informationen när man väl hittar den.

Liten, tillverkare/grossist

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Vanligen sker informationssökningen via fritext

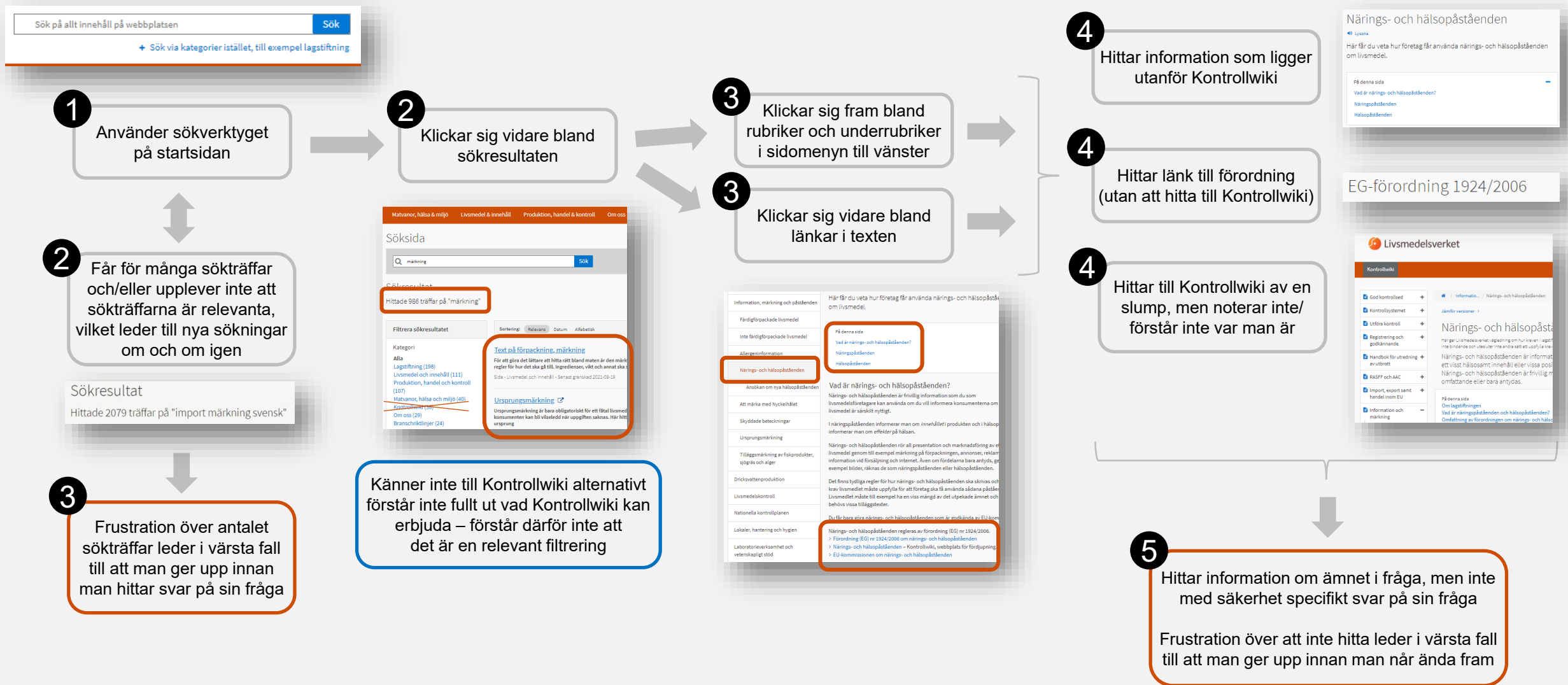
- Vid en fritextsökning skriver man ett eller flera sökord i sökverktyget på startsidan och hamnar på så sätt så småningom på Kontrollwiki.
 - Det är inte tydligt hur sökverktyget ska användas och **intervjupersonerna har flera olika strategier**. Några skriver in ett brett sökord, t ex ”märkning”. Andra har som strategi att skriva flera sökord, i hopp om att få mer specifika sökträffar, t ex ”import märkning svensk”. En tredje strategi är att skriva in en fråga formulerad som en hel mening i sökfältet.
 - Efter att ha gjort en fritextsökning noterar man vanligen antalet sökträffar och **skrollar ner för att se om någon av de första sökträffarna i listan kan tänkas vara relevant**. Alltför många sökträffar uppfattas negativt då det blir för ospecifikt och svårnavigerat, samt alltför många irrelevanta sökträffar. Inte sällan ger en sökning flera hundra eller i vissa fall flera tusen sökträffar.
 - I de fall man hittar en relevant länk klickar man sig vidare för att läsa informationen som står där. I annat fall börjar man vanligen om från början med en ny fritextsökning i hopp om bättre sökträffar nästa gång.
 - Möjligheten att **filtrera sökresultatet används mer sällan**. Det upplevs ofta snabbare att gå direkt via sökträffarna och i de fall man väljer att filtrera är det som regel inte Kontrollwiki som ligger närmast till hands att välja.



Sökfunktionen längst upp i listen använder jag allra mest. Oftast skriver jag in många ord i sökfältet, för jag tänker att det ska fånga in alla de ord som ingår. Men nu när jag gör det fick jag ju fortfarande 2200 träffar, så att...det går ju inte.

Stor, grossist/försäljning

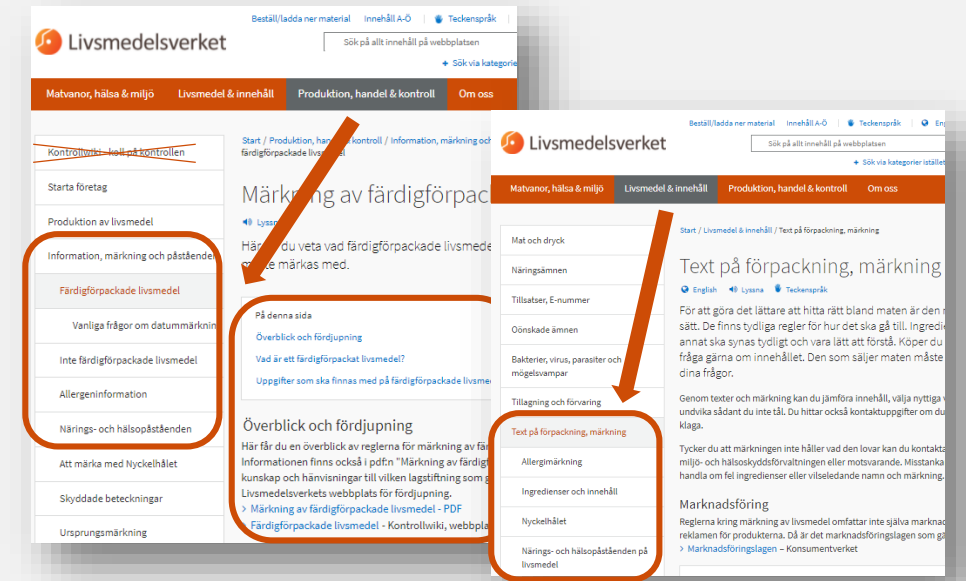
EXEMPEL PÅ ALTERNATIV SÖKVÄG – VIA FRITEXT



NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Alternativt söker företagarna via rubrikerna i toppmenyn

- ”Produktion, handel & kontroll” är den sökväg som faller sig mest naturlig. De som väljer den vägen tar sig vanligen vidare via rubriker och underrubriker i sidomenyn till vänster, samt via länkar i texten.
 - Länken till Kontrollwiki i sidomenyn noteras dock som regel inte som ett relevant alternativ att klicka sig vidare på. Fokus ligger på att hitta de mest logiska rubrikerna kopplat till det specifika frågeområdet eller den specifika produktkategorin som eftersöks.
 - Vanligen klickar man sig vidare tills man tror sig ha hittat all information som finns och inser inte att det kan finnas andra sökvägar eller ställen att leta på.
- Beroende på fråga kan även ”Livsmedel & innehåll” uppfattas vara den mest relevanta sökvägen. Valet av denna väg resulterar i att man kommer till information riktad till konsumenter.
 - Även i detta fall sker navigeringen i första hand via sidomenyn till vänster och vidare via länkar i informationstexten.
 - Eftersom länkar och rubriker i menyn uppfattas som logiska är det inte självklart att företagarna förstår att de har hamnat fel och att det kan finnas snarlik information riktad till företag på en annan plats.

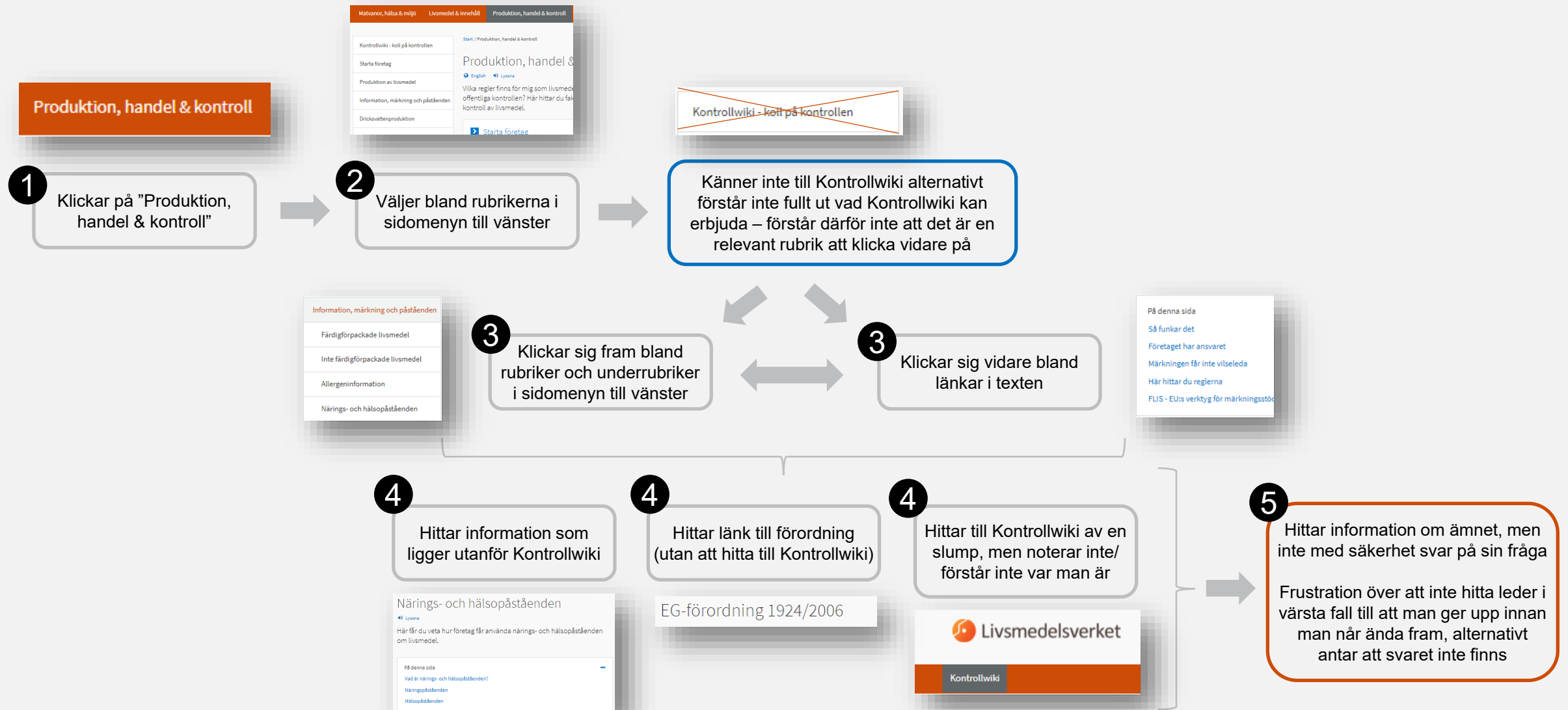


Antingen skriver jag in ett sökord, t ex vegansk ost, men då kan det vara så att det blir lite för generellt. Då har jag gått in via någon av de andra rubrikerna, ”Produktion, handel & kontroll” kanske ligger närmast till hands, men om det gäller innehållsförteckning och vad man måste ha på en förpackning t ex så har jag nog gått in via ”Livsmedel & innehåll” och sen skrollat mig ner till ”Text på förpackning, märkning”.

Liten, restaurang/butik

EXEMPEL PÅ ALTERNATIV SÖKVÄG – VIA RUBRIK

Produktion, handel & kontroll



EXEMPEL PÅ ALTERNATIV SÖKVÄG – VIA RUBRIK

Livsmedel & innehåll

Livsmedel & innehåll

1 Klickar på "Livsmedel & innehåll" på startsidan

2 Klickar sig vidare bland rubriker och underrubriker i sidomenyn till vänster

När fram till information riktad till konsumenter, men förstår inte att man har hamnat "fel"

3 Fortsätter att klicka sig vidare via rubriker och länkar i informationstexten

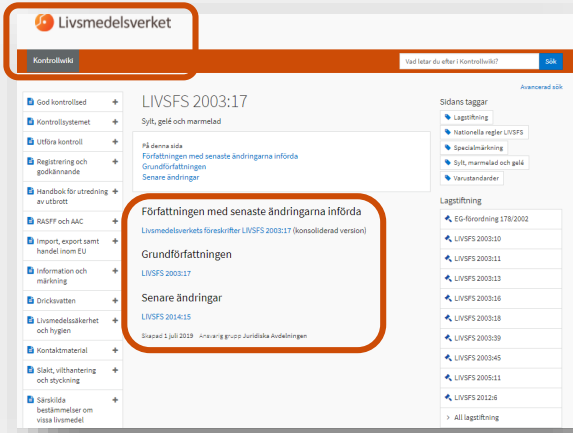
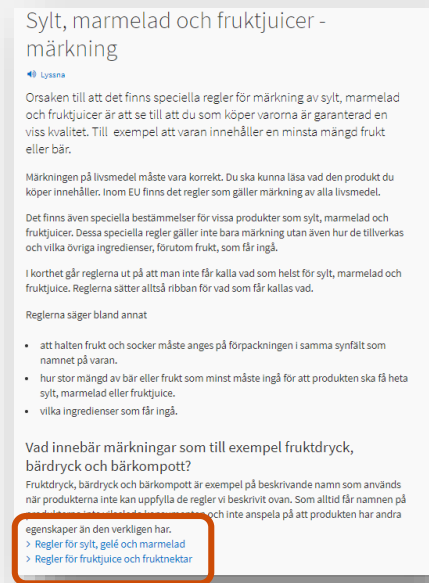
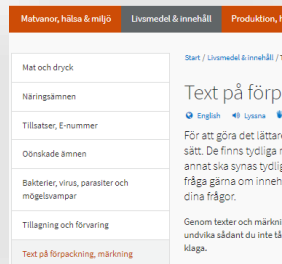
4 Hittar länk till regelverk på "konsumentensida"

5 Hamnar på länk till förordningar – väljer en av länkarna (svårt att avgöra vilken som är rätt)

6 Hittar lagstiftning, men inte någon mer förenklad, fördjupad information

7 Upplever att lagtexten är för svår att ta till sig och förstår inte att det kan finnas tillgång till mer information någon annanstans
Väcker känsla av otillräcklighet och uppgivenhet att inte kunna ta till sig informationen

Befinner sig nu på Kontrollwiki utan att notera/vara medveten om det – ser endast länkar till förordningar



NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Sidstrukturen får genomgående positiva omdömen

- Överlag uppfattas Kontrollwiki ha ett tilltalande upplägg.
 - Strukturen förefaller **föredömligt lättnavigerad och överskådlig** med en konsekvent grundlayout.
 - Sidomenyn till vänster med **rubriker som ändrar färg** när man klickar på dem och med **rullgardinsfunktion** där underrubriker fälls ut och fälls in gör det lätt att orientera sig.
 - Uppbyggnaden av informationstexten med **kortare textavsnitt och tydliga rubriker** varvat med **gröna förklarings- och exempelrutor**, samt en **inledande ”innehållsdeklaration”** uppfattas hjälpsamt för att kunna prioritera och ta till sig informationen på ett överkomligt sätt.
 - Inslaget med **länkar, tydligt urskiljningsbara i blått**, underlättar navigeringen och gör det enkelt att komma vidare i texten och till underliggande sidor utan att behöva läsa allt.
 - En väsentlig del som uppskattas är att **kunna se när informationen senast uppdaterades**. Det inger trygghet och förtroende att veta att innehållet är aktuellt, i synnerhet som erfarenheten är att det ständigt sker förändringar som är viktigt att ha koll på.

The screenshot shows the Livsmedelsverket website interface. The main content area is titled 'Information och märkning' and includes a search bar, a 'Jämför versioner' button, and a 'Skriv ut' button. The page content discusses information and labeling requirements. There are three callout boxes: 1. 'Reglerna gäller endast för livsmedelsföretagare' explaining that EU regulations apply to food business operators. 2. 'Exempel på när reglerna inte ska tillämpas' showing that school canteens selling pre-packaged food are exempt. 3. 'Exempel på uppgifter där stävningen endast obetydligt skiljer sig från svenska' listing examples like 'Öl och öl', 'Te och tea', and 'Tomat och tomatöe'.



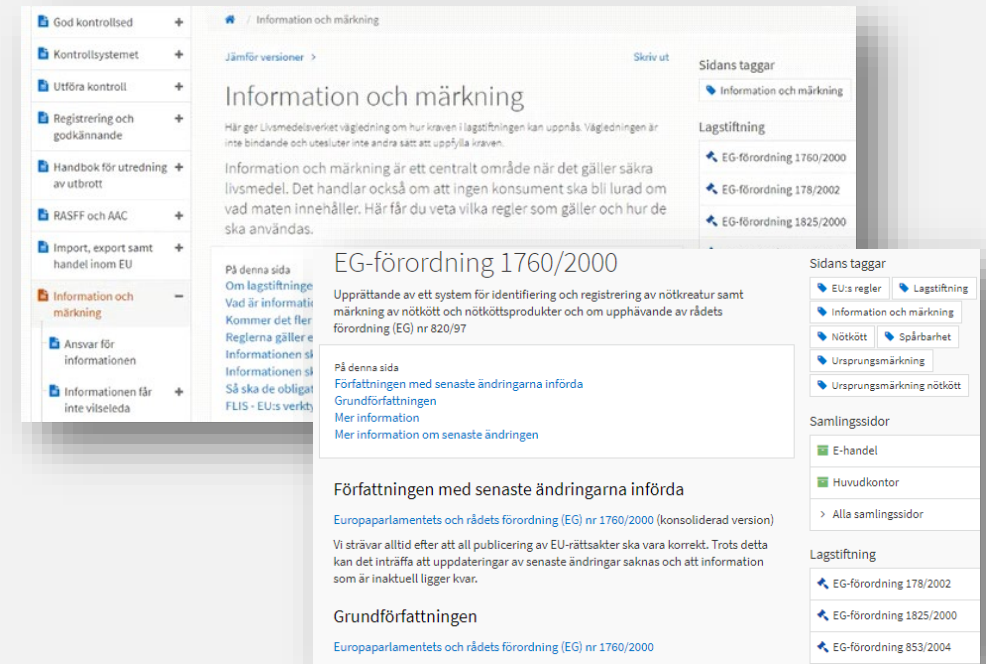
Jag tycker som helhet att det är tydlig uppdelat i paragrafer och sen kan man gå in mer på djupet med de blåa länkarna. Generellt tycker jag nog att man får tag på informationen, det är bara det att det är så mycket, så ju tydligare man kan vara i sin sökningen redan från början, desto enklare hittar man förmodligen.

Liten, tillverkare/grossist

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Lagstiftning utgör en viktig del av användarupplevelsen

- Enkel tillgång till fördjupad information om lagstiftning är av central betydelse för företagen.
 - För de som lätt vill komma åt den ursprungliga källan är det värdefullt att detta kommer högt upp på sidan med tydliga hänvisningar i högermenyn.
 - För de företagare som tenderar att avskräckas av tanken på att behöva läsa den ursprungliga lagtexten **underlättar det att länkar till förordningar kombineras med text av mer sammanfattande och vägledande karaktär.**
- En utmaning kan vara att orientera sig och hitta rätt bland alla de förordningar som är kopplade till ett visst område.
 - Ofta kan det handla om ett stort antal förordningar som det refereras till i texten och som man kan söka sig vidare till via länkarna i sidomenyn till höger. Det kräver en hel del skrollande och gör att det är **lätt att tappa bort sig när länkar, menyer och andra navigeringsverktyg hamnar utanför det som är synligt på skärmen.**
 - För att underlätta framkommer **önskemål om tydligare kategorisering och rubricering av förordningarna** i direkt anslutning till länkarna i sidomenyn. Detta för att snabbt kunna skilja ut det som är relevant och lätt hitta tillbaka.



Bra att lagar kommer tidigt, det är fokus. Risken om lagtexten hade varit för långt ner är att man inte kommer dit, man läser sällan allt på en sida.

Mellanstor, butik/tillverkare



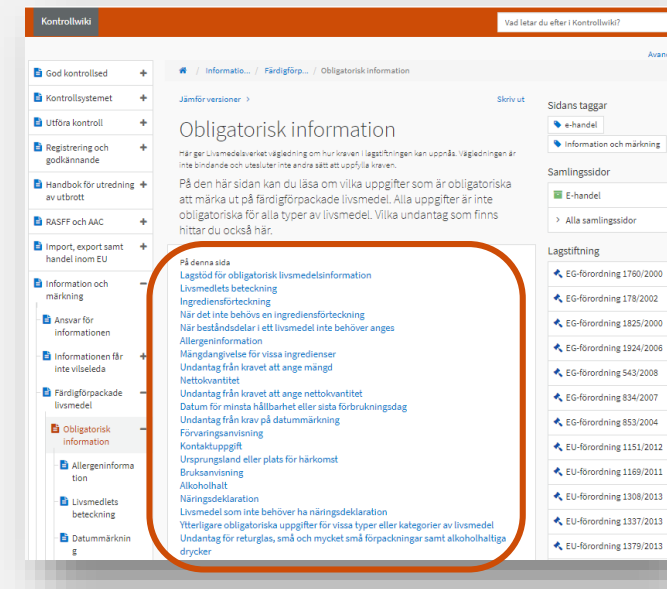
Förordningarna i högermarginalen syns ju inte när man kommer längre ner på sidan, då måste jag gå upp igen och då har jag redan hunnit glömma vilken det var jag ville komma åt. För att lösa det måste jag sätta mig och skriva ner dem innan jag skrollar upp igen.

Mellanstor, grossist/försäljning

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Djupet och omfattningen ses som en utmaning

- Samtidigt som företagen imponeras av Kontrollwiki's omfattning kan det upplevas svårt att orientera sig och hitta det man söker.
 - Å ena sidan uppfattas det som en fördel att innehållet är uppdelad i olika lager/nivåer med en **kombination av mer övergripande och mer djupgående information**, och där det finns **möjlighet att fördjupa sig för den som vill**.
 - Å andra sidan innebär det en utmaning ur navigationssynpunkt där man **kan uppleva att det finns snarlik information på flera ställen**. Det resulterar i att man lätt känner att man hamnar på villovägar och att man klickar sig runt för att komma framåt tills man antingen hittar vad man söker eller slutar söka i ren frustration.
- Långa sidor med omfattande innehåll har både för- och nackdelar.
 - Å ena sidan är det uppskattat att inte behöva ta sig till eller länkas till nya ställen. Det sparar tid och gör att man slipper backa för att hitta tillbaka.
 - Å andra sidan kan det vara **svårt att lokalisera var man är** och göra att man känner sig förvirrad efter att ha klickat sig fram och tillbaka med hjälp av de sk ankar-länkarna i toppen på sidan om det blir alltför **många länkar och en stor mängd information på en och samma sida**.



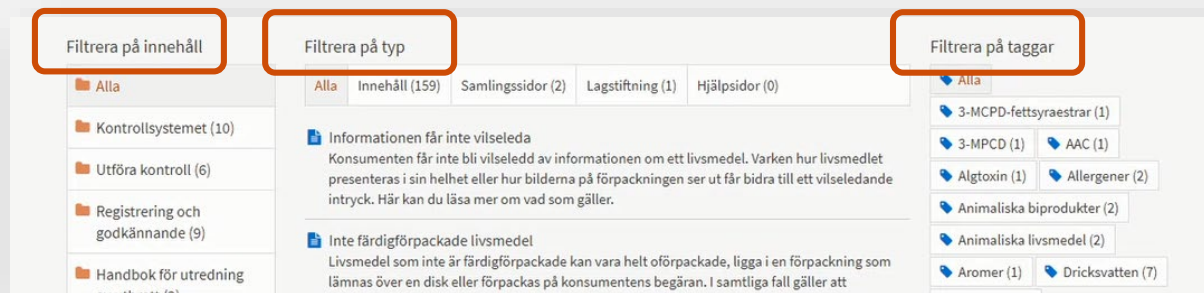
Det finns ju väldigt mycket information här, det får man väl ändå lov att säga, jag hittar ju jättemycket här, men det är samtidigt inte helt lättnavigerat eftersom det är så mycket och ibland upplever jag att man blir länkad tillbaka till samma ställe fast man vill komma vidare till nästa steg.

Stor, restaurang/grossist

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Vitsen med filtrering och hur det fungerar är oklart

- Varken taggar eller möjligheten att filtrera på typ och innehåll är funktioner som de intervjuade är bekanta med eller använder.
 - Många **noterar inte ens att dessa funktioner finns** och än mindre hur de är ämnade att användas.
 - En orsak antas vara att de är relativt diskreta och riskerar att "försvinna" bland all annan information på sidan. Som användare är du också fullt **upptagen med att orientera dig bland de övriga menyvalen och länkarna** och har ofta inte tid att fördjupa dig ytterligare i de olika verktygen.
 - Förutom att man inte lägger märke till vilka möjligheter som finns är det inte heller någon som säger sig vara van vid att använda denna typ av funktioner i andra sammanhang. Det blir därför **inte tydligt vad det skulle tillföra**, utan uppfattas snarare riskera att göra det ännu mer komplext.



Taggar, det har jag inte tittat på någonsin faktiskt. Det är väl relaterade ämnen, om man vill nischa sig och veta ännu mer. Jag antar att man på så sätt kan filtrera innehållet ytterligare så att det blir ännu mer specifikt.

Mellanstor, tillverkare



Jag har kanske sett det här med taggar, men aldrig använt dem. Ofta har man så bråttom och jag är inte helt säker på att jag riktigt förstår funktionen.

Liten, grossist/försäljning



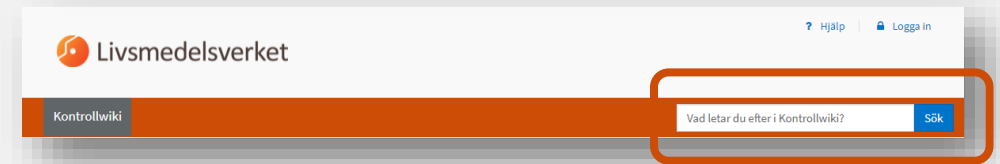
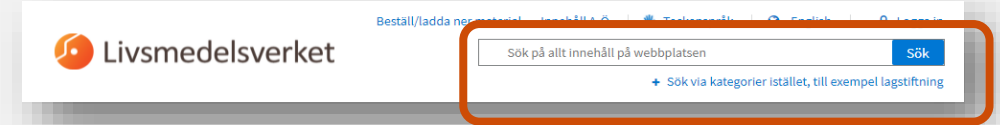
Jag har aldrig blivit vän med det här att filtrera på innehåll. Det ger mig inte vad jag vill ha och vad är det egentligen för skillnad mot taggar? Då är taggarna bättre för det är mer detaljerat. Jag vill komma direkt till det jag letar efter, inte behöva leta för mycket.

Stor, butik/grossist

NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Sök är en viktig funktion som skulle kunna fungera bättre

- Som tidigare nämnts är sökfunktionen på Livsmedelsverkets startsida frekvent använd och därför av central betydelse.
 - Sökverktyget förväntas fungera på samma sätt som andra sökverktyg liknande Google och används intuitivt på samma sätt.
 - Sökträffarna tenderar dock att bli alltför många och ospecifika och hjälper på så sätt inte den som söker att komma vidare i sin sökning. Istället fastnar många i **en slags rundgång där de prövar med nya och kombinationer av sökord om och om igen** tills de till slut ger upp när de inte hittar det de söker (noterbart är att ingen uppmärksammar texten under sökfältet "Sök via kategorier istället...")
- Ingen noterar att det är **ett separat sökverktyg i Kontrollwiki**, utan det uppfattas vara samma som följt med från startsidan.
 - Ingen lägger märke till texten i sökfältet där det står "Sök på allt innehåll på webbplatsen" respektive "Vad letar du efter i Kontrollwiki?"
 - En detalj som nämns när det gäller sökverktyget i Kontrollwiki är att det inte fungerar att starta sökningen genom att trycka "Enter", utan man måste klicka med muspekaren på "sök" vilket skapar viss frustration.



Kontrollwiki är ett bra ställe där man har samlat väldigt mycket information. Men det kan vara rätt svårt att hitta rätt. Kanske beror det på att det är få kopplingar med de ord man väljer att söka på och därför får man inte de träffar man förväntar sig. Eller så använder man fel terminologi.

Liten, butik/tillverkare



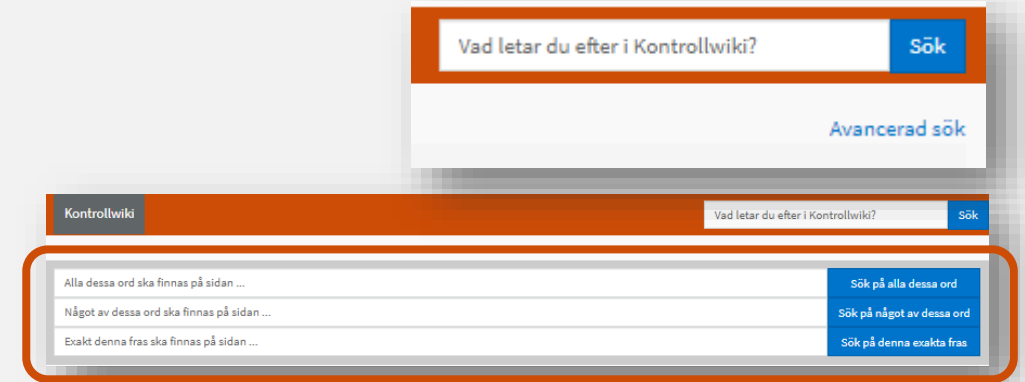
Så som de har delat upp det är väldigt smidigt. Sedan kan jag tycka att sökverktyget inte alltid är lika enkelt att hitta i. Det finns många sidor på Kontrollwiki som är bra, men man behöver ofta gå in genom flera sökvägar för att komma till rätt sida. Jag förstår fullständigt att man inte kan samla all information om ämnet på samma sida, då blir det helt övermäktigt, men det ställer också krav på att det finns en bra sökfunktion som gör att man hittar rätt utan att behöva leta sig fram på olika vägar och som hjälper en om man vill hitta tillbaka till samma informationsflöde vid senare tillfälle.

Mellanstor, tillverkare

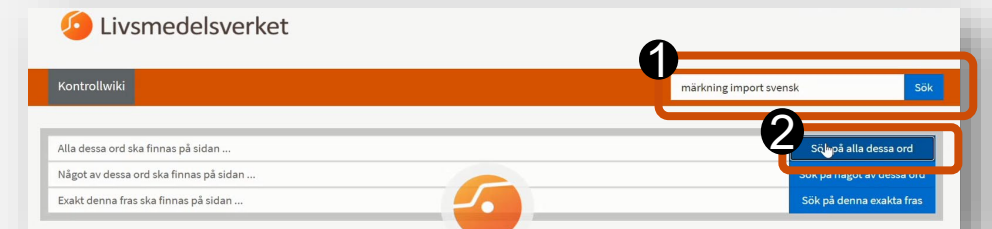
NAVIGERING OCH FUNKTIONER

Möjligheten till avancerad sök behöver tydliggöras

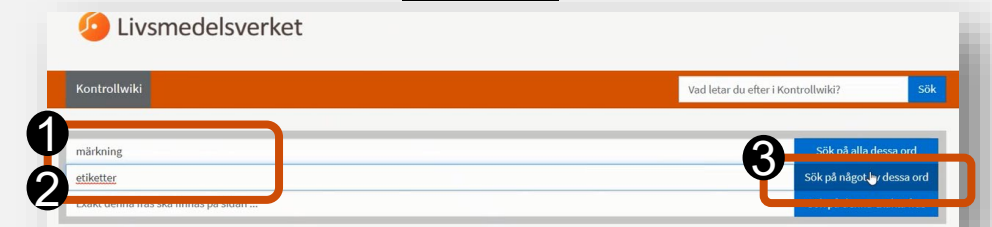
- Funktionen "Avancerad sök" uppfattas dold, då den endast dyker upp efter en fritextsökning i Kontrollwiki's vanliga sökfunktion.
 - Även när den kommer upp på skärmen är det **få som noterar den**, fullt fokus ligger istället på att läsa igenom sökträffarna.
 - När de intervjuade uppmärksammas på möjligheten till avancerad sök blir de ofta förvånade, då de hade förutsatt att funktionerna som finns i det avancerade sökverktyget redan fanns i den "vanliga" sökfunktionen.
 - Avancerad sök är dock **något som uppskattas för möjligheten att få mer specifika sökträffar**, vilket annars uppfattas vara ett problem.
- **Få läser instruktionerna till det avancerade sökverktyget**, vilket kan leda till missförstånd.
 - En intervjuperson (exempel 1) skrev sökorden i det ordinarie sökfältet på Kontrollwiki, för att sedan trycka på sökknappen i det avancerade sökverktyget.
 - En annan intervjuperson (exempel 2) skrev ett sökord på rad ett och ett annat sökord på rad två och valde därefter att klicka på sökknappen på rad två.



Exempel 1



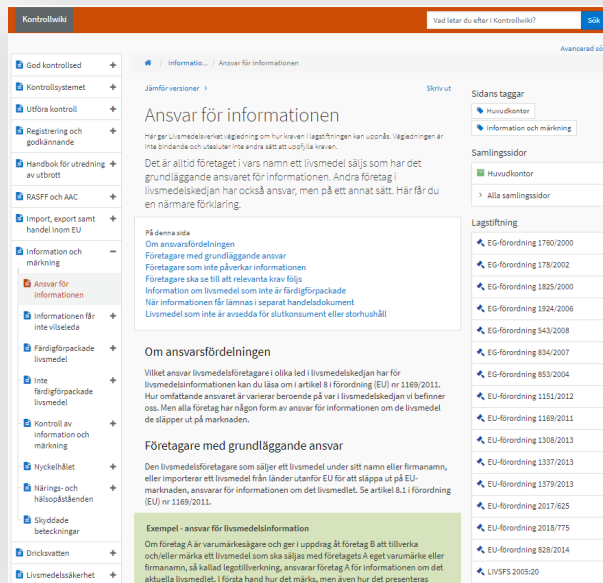
Exempel 2



NAVIGERING OCH FUNKTIONER – SAMMANFATTANDE INTRYCK



- Bra grundläggande struktur som underlättar navigeringen.
 - Siddesign med tydliga menyer, länkar, färger, text varvat med förklarande rutor, samt vägledande innehållsdeklaration.
- Fokus på information om och tillgång till relevant lagstiftning.
 - Lätt åtkomst till faktiska förordningar i kombination med "enkla" beskrivning och sammanfattningar av gällande lagstiftning.
- Innehållet ger intryck av att vara väl uppdaterat.
 - Noteringar om när innehållet senast uppdaterades ger värdefull information om aktualitet.



- Mycket information på olika nivåer (bredd och djup) försvårar läsningen och orienteringen.
 - Långa sidor med mycket skrollande, samt flera lager av information gör att man lätt tappar bort sig.
- Alltför många navigationsverktyg komplicerar mer än det hjälper.
 - Taggar/filtreringsmöjligheter missas och/eller uppfattas för avancerat.
- Sökfunktionen bör kunna utvecklas för att bli mer intuitiv och träffsäker.
 - Skillnaden mellan sökfält/sökmotorer är oklar (hela webbplatsen, Kontrollwiki, avancerad sök) och svårt att förstå hur man ska söka för att få relevanta träffar.

SAMMANFATTANDE INSIKTER

5

SAMMANFATTANDE INSIKTER

- Det finns en **stor variation** i olika typ av livsmedelsföretag och yrkesroller som besöker livsmedelsverkets webbplats.
 - Det innebär att det finns stor variation i **förutsättningar** att ta till sig kunskap, samt även stor variation i **behov** av stöd i form av vägledning och tolkning av lagar och regler.
- Informationssökning sker ofta utifrån **produkt-/kategorispecifika frågeställningar och/eller akuta problem**.
 - Sökprocessen är därmed ofta specifik och problemlösande, med fokus på att hitta svar på sin fråga så tidseffektivt som möjligt.
- Navigationen är som regel **mer slumpmässig än strategisk**, vilket minskar chansen att få svar på sin fråga.
 - Det är vanligt förekommande att man upplever det svårt att hitta, något som gäller oavsett storlek på företag och yrkesroll.
- De flesta hittar till Kontrollwiki från startsidan på ett eller annat sätt, men **det sker på omvägar och man går lätt vilse längs vägen**. Det gör att man inte förstår var man är och att informationen inte får ett tydligt sammanhang.
 - Den vanligast förekommande strategin är att använda **sökfunktionen på startsidan**, vilket ofta resulterar i alltför många och inte tillräckligt träffsäkra/relevanta sökträffar. Känslighet i träffar på sökord upplevs vara ett problem.
 - Andra vanliga strategier är **att klicka sig fram i navigationsmenyn**, antingen via ”Produktion, handel & kontroll” eller ”Livsmedel och innehåll”, för att därefter välja länkar/rubriker som knyter an till den specifika frågeställningen och/eller produktkategorin.
 - Ingen av intervjupersonerna i undersökningen hittade länken till Kontrollwiki direkt via ”Produktion, handel & kontroll”. Istället hittade man dit via omvägar in i informationstexter och förordningar på Kontrollwiki, utan att riktigt förstå var man hade hamnat.

SAMMANFATTANDE INSIKTER

- Kontrollwiki som helhet uppfattas **strukturerat och lättnavigerat**, med en överskådlig och konsekvent layout, samt en kombination av **kortare lättillgängliga textavsnitt** och **hänvisning till mer avancerat innehåll** för de som vill fördjupa sig.
 - Tydliga sidomenyer med rullgardinsfunktion, föredömlig uppbyggnad av informationstext, förklarings- och exempelrutor, inledande ”innehållsdeklarationer” på varje sida och länkar, tydligt urskiljningsbara i blått.
 - Kombination av länkar till förordningar tillsammans med text av mer sammanfattande och vägledande karaktär uppskattas. Det gör det möjligt för olika typer av företagare med olika behov att kunna ta till sig av informationen.
- **Trots den föredömliga logiken i strukturen** på Kontrollwiki kan det ändå vara **svårt att hitta** det man söker.
 - Uppdelning av innehåll i olika lager/nivåer uppfattas å ena sidan positivt då det erbjuder en kombination av mer övergripande och mer djupgående information, samt där det finns möjlighet att fördjupa sig för den som vill.
 - Å andra sidan innebär det en utmaning ur navigationssynpunkt där det upplevs finnas snarlik information på flera ställen, vilket gör att man lätt kan känna sig vilsen.
 - Taggar och möjlighet att filtrera på typ och innehåll används i mycket begränsad omfattning. Få noterar att funktionerna finns och många uppger att de inte förstår hur de är tänkta att användas.
- Liksom på startsidan är **sökfunktionen på Kontrollwiki** frekvent använd och många söker via fritextsökning.
 - Det är dock inte tydligt att sökfunktionen på Kontrollwiki är en annan än den sökfunktion som återfinns på Livsmedelsverkets startsida. Likaså uppfattas den avancerade sökfunktionen dold och få hittar till den, samt att det inte är tydligt hur den fungerar.

SAMMANFATTANDE INSIKTER

- Syftet med undersökningen var att belysa företagens attityder och upplevelser av Kontrollwiki med utgångspunkten från de **två effektmål** som berör livsmedelsföretagen i detta sammanhang. Kontrollwiki ska enligt dessa effektmål:
 - Förstärka Livsmedelsverkets stöd till kontrollmyndigheter och företag genom att erbjuda informationen på ett lättillgängligt sätt
 - Spara tid och förbättra arbetssituationen genom att kontrollpersonal och företag slipper leta i ett stort antal olika informationskällor
- Resultatet från undersökningen visar att innehållet och **grundstrukturen i Kontrollwiki** erbjuder information på ett lättillgängligt sätt som har potential att både fungera som ett stöd, samt spara tid och förbättra arbetssituationen för livsmedelsföretagen.
- Det finns dock ett antal åtgärder som skulle behöva ses över **för att Kontrollwiki ska nå sin fulla potential**. Framförallt handlar det om att hjälpa företagen hitta till Kontrollwiki på ett enklare sätt från Livsmedelsverkets startsida, samt att informera om vad Kontrollwiki är och för vem det är ämnat. Detta för att företagen ska förstå värdet i att söka sig dit, samt att tydliggöra uppbyggnad och innehåll liksom de funktioner som finns på Kontrollwiki för effektivare utnyttjande.
- Eftersom fritextsökning är en så pass frekvent använd funktion är det också ett viktigt utvecklingsområde, både för Livsmedelsverkets webbplats som helhet och för Kontrollwiki specifikt.

INSIKTER OCH UTVECKLINGSMÖJLIGHETER

Tre områden har identifierats som mest centrala för vägen framåt

HITTA FRAM TILL KONTROLLWIKI

- En länk till Kontrollwiki direkt från Livsmedelsverkets startsida efterfrågas. Det är viktigt att komma till Kontrollwiki på ett mer direkt och enhetligt sätt för att kunna förstå logiken och ta till sig informationen i ett tydligt sammanhang.
- För att man som livsmedelsföretagare ska förstå att det är en relevant länk att klicka på, samt att det är dit man mest lämpligt vänder sig för att finna svar på sina frågor kan en kort förklarande text i anslutning till länken som beskriver vad Kontrollwiki är vara av värde.
- Uppmärksamma och informera om Kontrollwiki och hur det kan användas (se även punkt om översikt) i kanaler utanför webbplatsen, ex nyhetsbrev.

EFFEKTIVISERA NAVIGATIONEN

- Utöver den mest uppenbara strukturen finns det anledning att hjälpa användarna förstå uppbyggnaden och innehållet på ett djupare plan.
- Genom att medvetandegöra funktioner och bakomliggande struktur kan navigationen bli mer ändamålsenlig och strategisk (till skillnad från slumpmässig).
- En instruerande översikt som visar hur Kontrollwiki är tänkt att användas skulle vara hjälpsamt för att bli bättre på att förutspå var man hittar information.
- Se över och överväga att skala av nivåer av information och navigationsverktyg. Funktionerna är många och det är svårt att ta till sig och se helheten.

OPTIMERA SÖKVERKTYGET

- Eftersom sökverktyget används så frekvent är det ett viktigt område att utveckla.
- Framförallt handlar det om känslighet i träffar på sökord, men även tydlighet kring hur sökverktyget ska användas.
- Det är också viktigt att renodla och förenkla kring de olika sökverktygen, som lätt sammanblandas.
- Möjligheten att personifiera innehållet och informationssökningen bör beaktas, exempelvis genom att ge användaren möjlighet till förinställda val utifrån bransch eller liknande.

KONTAKT

Maria Hedengren
Senior Insiktskonsult
Ipsos UU



+46 70 766 80 19
maria.hedengren@ipsos.com

Anna Wärngård
Senior Insiktskonsult
Ipsos Public Affairs
+46 70 766 00 80
anna.warngard@ipsos.com

