

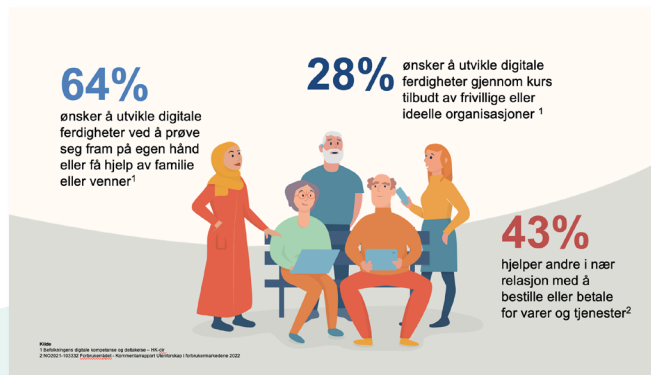
Digital inkludering verktøykasse

En verktøykasse for å kick-starte digital inkludering i din bedrift eller organisasjon

Digital inkludering for alle – ikke for de få



Denne verktøykassen består av 3 hoveddeler



1. Bakgrunn og informasjon om digital sårbarhet

Hva er de største barrierene? Og hvor mange innbyggere er påvirket av digital ekskludering?

Brukerpersona: Zosia, 34 år
Innvandrer

Biografi
Zosia kom til Norge som flyktning fra Syria for 3,5 år siden. Hun er alene med to barn på 6 år og 9 år. Det yngste barnet er sykt og krever mye oppfølging av leger og sykehus. Hun har jobb og de leier egen leilighet.

Hun mestrer norsk greit muntlig, men synes det er vanskelig å kommunisere med det offentlige digitalt da hun har lese- og skrivevansker. Kommunen fikset oppussede PCer gjennom intro-programmet, men den er ødelagt. Hun må derfor til biblioteket for mye av det digitale for større skjerm og få hjelp av bibliotekarene.

Personlighet
Zosia er veldig glad i å lage mat og har tatt med meg massevis med lokale oppskrifter fra hjemlandet mitt. Gjennom maten har hun fått mange gode venner i bygda vi bor i. Hun vurderer å starte en kafe når barna mine blir litt eldre og mer selvstendige.

Barrierer:
Tilgangs-barriere **Språkforståelse**
Forvaltnings forståelse

Jeg har behov for å kunne snakke med noen, når jeg trenger det, fordi jeg ikke klarer å formulere meg godt skriftlig!

Fakta
15% har norsk som andrespråk
20% har generelle lesevansker når de går ut av skolen.
18% ca. 800 000 personer mener språket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå

2. Personas

Fem karakterer som representerer de største risikofaktorene for å ta i bruk digitale tjenester.

I tillegg en mal for å lage deres egne personas, dersom dere har behov for det.

BRUKERENS OPPLEVELSE AV VÅR DIGITALE TJENESTE

✓ Zosia Zosia Zosia Zosia Zosia

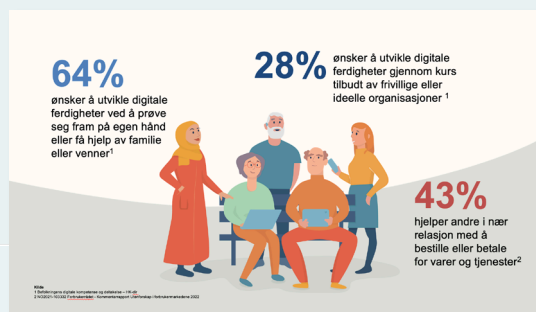
	FOR	UNDER	ETTER
Aktiviteter Hva er stegene brukeren går gjennom?			
Barrierer Hvilke barrierer opplever brukeren?			
Muliggjørere Hva hjelper støtte brukeren i prosessen?			
Innsikt/notater Teamets viktigste observasjoner			

3. Brukerreise

Et verktøy for å kartlegge hvordan tjenesten deres oppleves fra en brukers perspektiv, over tid og på tvers av kanaler.

Hvordan bruker du verktøykassen?

Verktøykassen kan brukes som et underlag til en workshop eller et arbeidsmøte om digital inkludering med ditt team. Dette verktøyet blir en kick-start for å få en kjapp oversikt over hvor det er forbedringsmuligheter.



Brukerpersona: Zosia, 34 år
Innvandrer

Biografi
Zosia kom til Norge som flyktning fra Syria for 3,5 år siden. Hun er alene med to barn på 6 år og 9 år. Det yngste barnet er rykket og krever mye oppfølging av leger og sykehus. Hun har jobb og de leier egen leilighet.

Hun mestrer norsk greit muntlig, men synes det er vanskelig å kommunisere med det offentlige digitalt da hun har lese- og skrivevansker. Kommunen fikk oppsatt PCer gjennom intro-programmet, men den er adsluttet. Hun må derfor til biblioteket for mye av det digitale for større skjerm og få hjelp av bibliotekarene.

Personlighet
Zosia er veldig glad i å lage mat og har tatt med meg matvare med lokale oppskrifter fra hjemlandet mitt. Gjennom maten har hun fått mange gode venner i bygda vi bor i. Hun vurderer å starte en kafe når barna mine blir litt eldre og mer selvstendige.

Barrierer:
Tilgangs-barriere Språkforståelse
Forvaltnings forståelse

Jeg har behov for å kunne snakke med noen, når jeg trenger det, fordi jeg ikke klarer å formulere meg godt skriftlig!

Fakta
15% har norsk som andrespråk
20% har generelle kunnskaper når de går ut av skolen.
18% ca. 800 000 personer mener språket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå

BRUKERENS OPPLEVELSE AV VÅR DIGITALE TJENESTE

	FØR	UNDER	ETTER
Aktiviteter Hva er det som brukeren går gjennom?			
Barrierer Hvilke barrierer opplever brukeren?			
Muligheter Hva hjelper/ støtte brukeren / ønsker?			
Innsikt/insider Tjeneste vil bli redefinisjon?			

1

Les gjennom

Les gjennom introduksjonen om digital sårbarhet og persona (fem innbyggere som opplever ulike digitale utfordringer).

2

Vurder og reflekter:

- Hvordan er det for Gøril, Zosia, Beatrice, Halvor og Edvard å bruke deres tjenester?
- Hva er de største utfordringene de kommer til å oppleve?

3

Kartlegg brukerens opplevelse

Kartlegg steg for steg ved å bruke brukerreisens mål:

- Hva er de største barrierene?
- Hva er de største mulighetene?

INTRODUKSJON

HVA ER DIGITAL SÅRBARHET?

1 av 5

innbyggere er
digitalt sårbare



64%

ønsker å utvikle digitale ferdigheter ved å prøve seg fram på egenhånd eller få hjelp av familie eller venner¹

28%

ønsker å utvikle digitale ferdigheter gjennom kurs tilbudt av frivillige eller ideelle organisasjoner¹



43%

hjelper andre i nær relasjon med å bestille eller betale for varer og tjenester²

Kilde

1 Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse – HK-dir

2 NO2021-103332 Forbrukerrådet - Kommentarrapport Utenforskap i forbrukermarkedene 2022

FAKTORER SOM ØKER RISIKO FOR DIGITAL SÅRBARHET

65+ ÅR

INNVANDRER

FUNKSJONS-
VARIASJON

FYSISKE OG PSYKISKE
HELSEUTFORDRINGER

UTENFOR ARBEIDSLIV
OG UTDANNING



Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022
Solberg-regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021

1 TILGANGS-
BARRIERE

2 DIGITAL
KOMPETANSE

3 HELSE- OG
LIVSSITUASJON

4
FORVALTNINGS-
FORSTÅELSE

5 SPRÅK
FORSTÅELSE

5 BARRIERER FOR Å BRUKE DIGITALE TJENESTER



Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022
Solberg-regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021

Fem barrierer for å ta i bruk digitale tjenester



1 TILGANGS-BARRIERE

- 16%** 161 000 husstander mangler tilgang til høyhastighets-bredbånd
- 8%** ca. 300 000 personer av den voksne befolkningen, har ikke Bank-ID

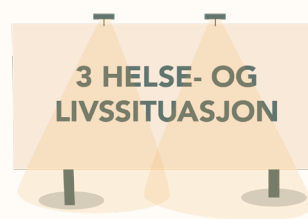
Tilgang til teknologi og internett for å benytte tjenester og verktøy av ulike årsaker, samt manglende tilgang til elektronisk ID. Manglende tilgang skyldes flere ting; ikke råd til utstyr og bredbånd, økonomisk verge, gjeldsordning, utenlandsk statsborger, ustabil bosituasjon o.l.



2 DIGITAL KOMPETANSE

- 14%** ca. 600 000 innbyggere er ikke-digitale eller har svak digital kompetanse
- 9%** ca. 400 000 personer vurderer egne digitale ferdigheter til å være på nivå 1 eller 2 på en fempunkt-skala hvor 1 er nybegynner og 5 er ekspert

Betjene teknologien, orientere seg på nett, fylle ut og laste opp og ned digitale skjema, bruke e-post, lage bruker-kontoer, erfaring o.l. Å bruke bank-ID og logge seg på en nettløsning krever høy digital kompetanse fordi det er bruk av så mange ulike løsninger samtidig.



3 HELSE- OG LIVSSITUASJON

- 23%** ca. 850 000 personer, har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne
- 2%** av befolkningen har demens, et tall som er forventet doblet i 2050 **4%**

Helse- og livssituasjon er en mindre anerkjent barriere. Det kan gjøre det utfordrende og noen ganger umulig å benytte seg av teknologien, men også gi til lav selvtillit og mestringstro som gjør det lett å gi opp. Man blir raskere overveldet, noe som gjør det vanskelig å mestre oppgaver overfor det offentlige. Hukommelse, fokus og evne til å vurdere informasjon kan svekkes.



4 FORVALTNINGS-FORSTÅELSE

- 18%** synes det er vanskelig å forstå skriftlig informasjon fra kommunen, finne nyttig informasjon på kommunens nettsider og bruke kommunens nettbaserte tjenester

Kunnskap om rettigheter, plikter og tilbud, samt å klare og finne fram til dette og hva som er relevant for egen situasjon. Kunnskap som tidligere ble ivarettatt av tjenestenes medarbeidere. Stadig kortere tilgang på noen å snakke med, stiller større krav til innbyggerne. De som ikke mestrer dette kan falle fra og gå glipp av rettigheter. Bibliotekene kan bare hjelpe med det digitale.



5 SPRÅK FORSTÅELSE

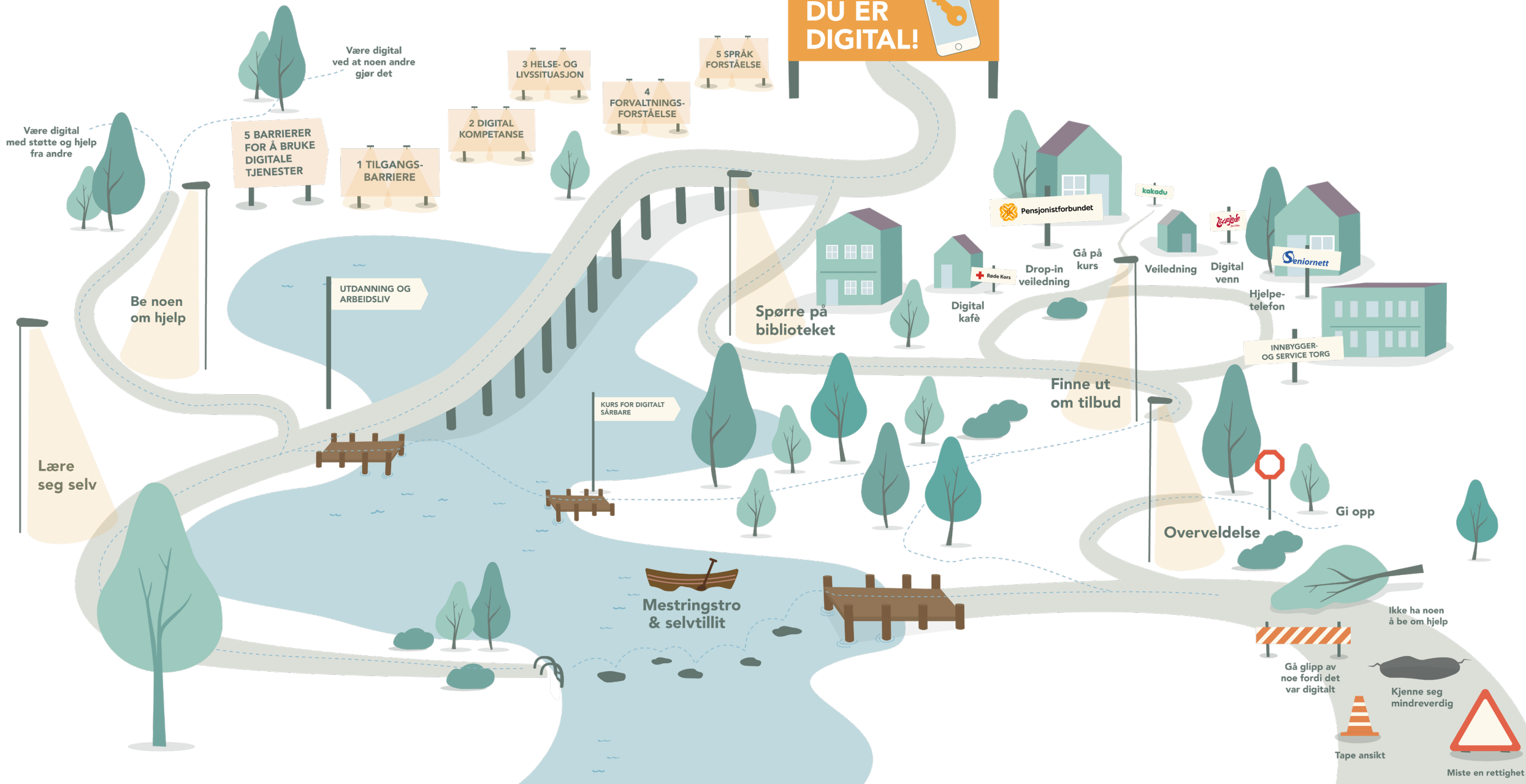
- 18%** ca. 800 000 personer mener språket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå
- 15%** har norsk som andrespråk
- 20%** har generelle lesevaner når de går ut av skolen. Dette er over en million nordmenn

Mange innbyggere har ikke gode nok ferdigheter i norsk til å kommunisere skriftlig, andre sliter med lese- og skrivevaner. Språket det offentlige bruker er krevende å forstå, og kan virke fremmedgjørende. Man må også klare å omgjøre informasjonen til handling, og f.eks. fylle et skjema ut riktig, og si de riktige tingene for å kommunisere sin situasjon og videre få hjelp.

Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022 | Regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021 | DigDir om digitalt utenforskap: <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/hvor-mange-opplever-digitalt-utenforskap/4456>

DU ER DIGITAL!



PERSONA

**HVORDAN KAN DIGITAL
SÅRBARHET OPPLEVES?**

Bruk persona for å skape empati og identifisere forbedringsmuligheter

Brukerpersona hjelper team med å tenke på brukere som faktiske personer de kan forholde seg til. De er fiktive karakterer som representerer en gruppe brukere som har noen fellestrekk i måten de bruker produktet ditt. De brukes for å skape empati, redusere «selvrefererende» design, samt bidra til å identifisere muligheter for forbedring i en tjeneste eller et produkt.

Vi har konstruert fem 'personas': Zosia, Beatrice, Edvard, Halvor og Gøril. Alle er innbyggere som opplever ulike digitale utfordringer. Personasene er basert på en rekke ulike kilder om hvordan digital sårbarhet oppleves.

Kilder

- Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022
- Regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021
- DigDir om digitalt utenforskap: <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/hvor-mange-opplever-digitalt-utenforskap/4456>
- IKKE-DIGITALE ELDRE, En kvalitativ undersøkelse i målgruppen for Helsedirektoratet høsten 2022 – Opinion for H-dir
- Brukskvalitet i offentlige digitale tjenester på tvers – Hvordan kan vi gjøre løsningene bedre slik at vi får flere med? Comte Bureau for DigDir
- Utanforskap i forbrukarmarkedene – Forbrukerrådet
- Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse – HK-dir



Hei Gøril!

Gøril er 24 og er det sosiale limet i gruppa, hun elsker å gå på konserter og fotballkamper. Det er hun som får med flere når det skjer noe. Hun bor på et lite sted, så det at hun har egen bil er viktig for å komme seg dit det skjer!



Brukerpersona: Gøril, 24 år

Utenfor arbeidslivet

Biografi

Gøril er lett psykisk utviklingshemmet. Dette har ført til at hun har en verge, som har kontroll over økonomien hennes. Gøril har derfor ikke en egen Bank-ID.

Det at hun ikke har Bank-ID stenger henne ute fra mye mer enn de store økonomiske avgjørelsene. I verste fall kan hun gå glipp av viktige rettigheter og frarøves muligheten til å gjøre sin plikter.

Barrierer:

Tilgangsbarriere

Helse- og livssituasjon

Jeg har behov for tilgang til livet mitt, selv om jeg ikke får ha bank-ID! Uten den får jeg ikke bestilt legetime, sett vedtak fra NAV eller bruke Vipps.

Jeg får ikke se vedtak gjort om meg fra f.eks. NAV og jeg får ikke logget inn på Digipost. Hvordan kan jeg unngå at jeg gå glipp av viktige ting?!

Fakta

8%

Ca. 300 000 personer av den voksne befolkning, har ikke Bank-ID

23%

Ca. 850 000 personer, har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne



Reflektere og vurdere ut fra Gørils situasjon

LEVE SEG INN I Å LEVE UTEN BANK-ID:

Reflektere: når trenger man bank ID for å bruke deres tjeneste?

Vurdere: er det mulig å lage en forenklet innlogging (uten bank-ID) hvor man har begrenset tilgang?

Test: kan du teste tjenesten deres med brukere som ikke har bank ID?

LEVE SEG INN I Å VÆRE EN VERGE

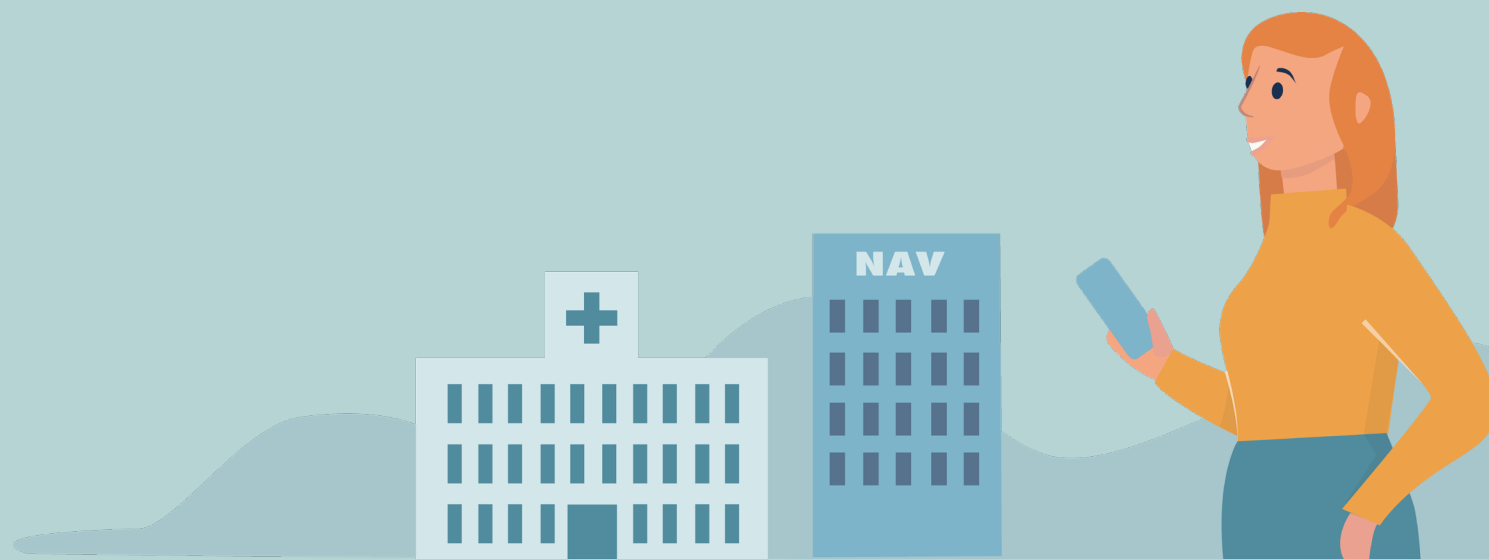
Reflektere: kan en verge bruke deres tjeneste på vegne av den personen er verge for?

Test: kan du teste tjenesten med en verge eller på vegne av en annen person?

LEVE SEG INN I Å IKKE HA OVERSIKT

Reflektere: hvilken informasjon har Gøril tilgang til? Hva har hun ikke tilgang til?

Vurdere: hvordan kan Gøril få beskjed om viktige vedtak gjennom tjenesten deres?



Hei Zosia!

Zosia kom til Norge som flyktning fra Syria for 3,5 år siden. Zosia er veldig glad i å lage mat og har med seg mange lokale oppskrifter fra hjemlandet sitt. Gjennom maten har hun fått mange gode venner i bygda hun bor i. Hun vurderer å starte en kafé når barna blir litt eldre og er mer selvstendige.



Brukerpersona: Zosia, 34 år

Innvandrere

Biografi

Zosia kom til Norge som flyktning fra Syria for 3,5 år siden. Hun er alene med to barn på 6 år og 9 år. Det yngste barnet har en kronisk sykdom og krever mye oppfølging av leger og sykehus. Hun har jobb og de leier en leilighet.

Hun mestrer norsk muntlig greit, men synes det er vanskelig å kommunisere med det offentlige digitalt da hun har lese- og skrivevansker. Hun fikk PC fra kommunen gjennom intro-programmet, hvor de gjenbraker og reparerer eldre PC-er, men denne fungerer ikke lenger. Hun må derfor til biblioteket for å få gjort mye av det digitale, her har hun tilgang på stor skjerm og kan få hjelp av bibliotekarene.



Barrierer:

Tilgangsbarriere

Språkforståelse

Forvaltningsforståelse

Jeg har behov for å kunne snakke med noen, når jeg trenger det, fordi jeg ikke klarer å formulere meg godt skriftlig!

Fakta

15%

har norsk som andrespråk

20%

har generelle lesevansker når de går ut av skolen.

18%

ca. 800 000 personer mener språket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå

Reflektere og vurdere ut fra Zosias situasjon

LEVE SEG INN I Å IKKE MESTRE SPRÅKET:

Reflektere: har du testet tjenesten med brukere som ikke har norsk som morsmål?

Vurdere: når trenger man skriveferdigheter for å bruke tjenesten deres?

Test: forsøk å chatte med tjenesten deres på engelsk, og spør om hjelp. Hvordan går det når man ikke snakker norsk?

LEVE SEG INN I Å IKKE HA EGEN PC:

Reflektere: ville du følt deg komfortabel med å bruke tjenesten fra en offentlig datamaskin på et bibliotek? Hvor mye sensitiv data vil være synlig for andre?

Vurdere: hva kan du gjøre for å minimere risikoen for at sensitive data deles når du bruker en offentlig datamaskin?

Test: dra til et bibliotek og intervju en bibliotekar og brukerne. Hva er de største barrierene når man ikke har sin egen PC?

Test: er det mulig å gjennomføre alle oppgavene i tjenesten deres på en smarttelefon?

LEVE SEG INN I Å IKKE HA FORVALTNINGSFORSTÅELSE:

Reflektere: er det mulig å bruke denne tjenesten, uten dybdekunnskap om staten/forvaltningen, og hvordan den fungerer?

Vurdere: hvor tilgjengelig er kundeservice hos dere? Åpningstider, ulike måter å være i kontakt på; telefon, chat + +

Vurdere: er ekstra informasjon virkelig hva som trengs? Vil brukeren lese denne informasjonen? Er der andre virkemidler som kan hjelpe brukerne bedre?

Test: observer bruken av tjenesten deres med noen som aldri har brukt den før, hvilke oppgaver kan misforstås?



Hei Beatrice!

Beatrice er 78år pensjonist. Hun elsker å reise, og prøver å benytte anledningen til å reise med sine to barn, deres ektefeller og de fem barnebarna så ofte hun kan. Ellers er hun mye ute i hagen og steller med plantene. Hun er også seniorpolitiker i bydelen. Som pensjonert lege er hun svært opptatt av samfunnet og folk.



Brukerpersona: Beatrice, 78 år

Utenfor arbeidslivet

Biografi

Beatrice jobbet med digitale verktøy frem til hun pensjonerte seg for tre år siden. Nå merker hun at utviklingen skjer raskt, og hun synes det er vanskelig å følge den!

Appene endrer seg hele tiden, og det er krevende å bruke berøringsskjermer, samt at det rett og slett tar lenger tid å lære seg nye ting. Hun befinner seg oftere enn før i en situasjon der hun må spørre sin datter og svigersønn om hjelp.



Barrierer:

Tilgangsbarriere

Helse- og livssituasjon

Digitalt kompetanse

*Jeg har behov for at alt ikke endrer seg hele tiden, samt at jeg kan få **hjelp av noen andre enn datteren min** som har nok å gjøre med sin nærmeste familie!*

Fakta

14%

Ca. 600 000 innbyggere er ikke-digitale eller har svak digital kompetanse

Reflektere og vurdere ut fra Beatrices situasjon

LEVE SEG INN I Å FØLE SEG UKOMFORTABEL OM Å SPØRRE OM HJELP:

Reflektere: hvordan kan man hjelpe Beatrice med å senke terskelen til å spørre tjenesten om hjelp?

Reflektere: hvordan bygge tjenesten slik at Beatrice klarer seg selv, uten å be om hjelp?

Vurdere: hvordan hjelper tjenesten brukeren å ta de riktige valgene?

Vurdere: hjelper tjenesten brukeren å forstå hva som er galt når den ikke fungerer? Er det programvare, er det nettsiden, tilkoblingen etc.

LEVE SEG INN I Å FØLER SEG UTDATERT

Reflektere: hvordan kan man tilpasse kompleksitetsnivå mot brukervennlighet?

Vurdere: hvordan ivareta brukere når det skjer store endringer i utseende og funksjonalitet? Særlig brukere som bruker tjenesten sjeldent.

Test: ved lansering av en ny versjon, hvordan kan man unngå at brukere som Beatrice føler at de må «starte på nytt»?



Hei Edvard!

Edvard er veldig opptatt av biler og har et lite mekanisk verksted i garasjen som han har opparbeidet seg over tid. Spesialiteten hans er gamle amerikanske biler. Han drar ofte til USA for å gå på messer o.l. Folk tar gjerne kontakt med forespørsler av mer spesialisert art, knyttet til amerikanske biler.



Brukerpersona: Edvard, 66 år

Lite sosial nettverk

Biografi

Edvard liker fordelene teknologi og digitale verktøy gir ham, men synes det er krevende å ta det i bruk og han sliter med å holde tritt med utviklingen.

Edvard har en snill nabo som tar seg tid til å hjelpe, men han vegrer seg ofte for å spørre om hjelp. Han vil ikke være til bry, samtidig som det føles veldig utleverende. Naboen får jo blant annet innsyn i hele hans økonomi, og alt om helsen hans på helsenorge. Han har jobb, men sliter med å bli kjent med nye mennesker og kjenner få som er gode digitalt.



Barrierer:

Tilgangsbarriere

Forvaltningsforståelse

Digital kompetanse

Jeg har behov for *å få hjelp digitalt uten å avsløre alt om meg til den som hjelper!*

Fakta

9%

Ca. 400 000 personer vurderer egne digitale ferdigheter til å være på nivå 1 eller 2 på en fempunkt-skala hvor 1 er nybegynner og 5 er ekspert

Reflektere og vurdere ut fra Edwards situasjon

LEVE SEG INN I Å FØLE AT MAN IKKE KAN FÅ HJELP UTEN Å VISE SENSITIV INFORMASJON:

Reflektere: Hvordan kan man sørge for at en hjelper ikke ser all informasjonen om Edvard?

Vurdere: hvordan kan man få hjelp fra tjenesten istedenfor naboen?

Vurdere: hva skjer om personen som hjelper har dårlige hensikter? Hvordan kan tjenesten din beskytte den sårbare brukeren?



Hei Halvor!

Halvor er fiolinist og lidenskapelig opptatt av klassisk musikk! Når han ikke spiller fiolin er han frivillig i den lokale fugleforeningen, og bruker mye tid både ute og i vinduskarmen for å oppdage nye fugler. Så ofte han kan tar han med seg sin gamle far ut for å se etter fugler, det er en interesse de deler.



Brukerpersona: Halvor, 53 år

Livskrise

Biografi

Halvor har vært gjennom et samlivsbrudd. Partneren hans var den som holdt i økonomi og alt det praktiske. Å stå i en livskrise gjør det krevende å skaffe oversikt, planlegge over tid og ta initiativ til ting på egenhånd. Han bruker rullestol og måtte nylig søke om nytt parkerings-bevis. Han fikk avslag fordi han ikke ordla seg riktig.

I tillegg har han en far på 87 som bor alene og som ikke er digital. Det fører til at Halvor må bruke farens bank-id på hans vegne, selv om det ikke er lov.



Barrierer:

TilgangsbARRIERE

Forvaltningsforståelse

Helse- og livssituasjon

Jeg har behov for at noen kan hjelpe meg med **å skaffe oversikt og vise meg hva som er relevant for meg**, og at det er **mulig å gjøre ting på min fars vegne** hvor det er synlig at det er jeg som har gjort det!

Fakta

18%

Synes det er vanskelig å forstå skriftlig informasjon fra kommunen, finne nyttig informasjon på kommunens nettsider og bruker kommunens nettbaserte tjenester

Reflektere og vurdere ut fra Halvors situasjon

LEVE SEG INN I HVORDAN DET ER Å BRUKE TJENESTEN PÅ ANDRES VEGNE

Vurdere: forestill deg at du skal hjelpe noen som ikke klarer seg digitalt. Er det mulig, i tjenesten, å gjøre noe på andres vegne, uten å logge inn med deres bank-ID?

LEVE SEG INN I Å IKKE FORSTÅ EGNE RETTIGHETER

Vurdere: hvordan hjelper tjenesten deres å forstå hvilke rettigheter man har?

LEVE SEG INN I Å IKKE KOMME I GANG

Vurdere: forestill deg at du ikke klarer å logge inn og bruke en selvbetjeningsløsning, hvordan vil du gå fram for å få hjelp?



Flere steg til endring

Å endre tankesett og tilnærming til en utfordring tar tid. Før vi kan benytte ny kunnskap og forståelse må vi gi det tid til å fordøyes, gammel kunnskap og forståelse må kanskje viskes ut og vi trenger tid til å forstå alvorret i utfordringen. Her er tre steg dere kan gå gjennom for å styrke kunnskapen om digital sårbarhet, og begynne å gjøre noe med det.

Bli bevisst

Start med å lese materialet og bruk det til egen refleksjon alene, i ditt team, avdeling eller hele virksomheten. Bruk materialet i en presentasjon, del for lesing av hver enkelt medarbeider, eller gjør det tilgjengelig på annet vis.

Dette vil være det første steget på veien til å øke kunnskapen og bevisstheten om temaet.

Prøv selv

Fortsett reisen ved å ta utgangspunkt i personasene og støttespørsmålene, og prøv selv å bruke deres tjeneste(r). Gå på nettsiden, logg inn, forsøk å ringe/chatte med tjenesten osv. Inviter til en eller flere workshops, gi oppgaver i forkant av workshopen, og del erfaringene med hverandre.

Dette steget vil hjelpe dere i å gå fra å være bevisst utfordringene, til å forstå hvordan det oppleves å faktisk møte utfordringen.

Møt deres brukere

Det siste steget på reisen i å forstå digital sårbarhet er å møte tjenestens faktiske brukere. Finn ut hvordan dere kan komme i kontakt med deres brukere. Få dem til å vise og fortelle om hvordan det er å bruke tjenesten, og hvilke barrierer de møter.

Dette steget vil hjelpe dere å forstå hvilke uforutsette ting ved tjenesten som brukerne deres møter, som dere selv ikke klarer å forestille dere.



PERSONA

**VIL DU LAGE DIN EGEN
PERSONA?**

Lag din egen persona

Dere kan lage dine egne persona for deres kontekst. Bruk malen på neste side. Ved å gjøre dette kan dere kommunisere hvem brukeren er, hvilke behov de har og hvilke barrierer de møter.



Skriv navn og alder:

Skriv stilling / livssituasjon:

“ *Skriv en setning fra brukerens perspektiv som oppsummerer største behovet de har...* ”

Biografi

Beskriv hvem denne personen er. Hva er livssituasjonen deres? Hvordan bruker de digitale verktøy i dag? Hva sliter de med?

Personlighet

Gi persona din personlighet: hva liker de å gjøre? (Hensikten her er å bygge empati og gi kontekst for personens behov, preferanser og utfordringer)

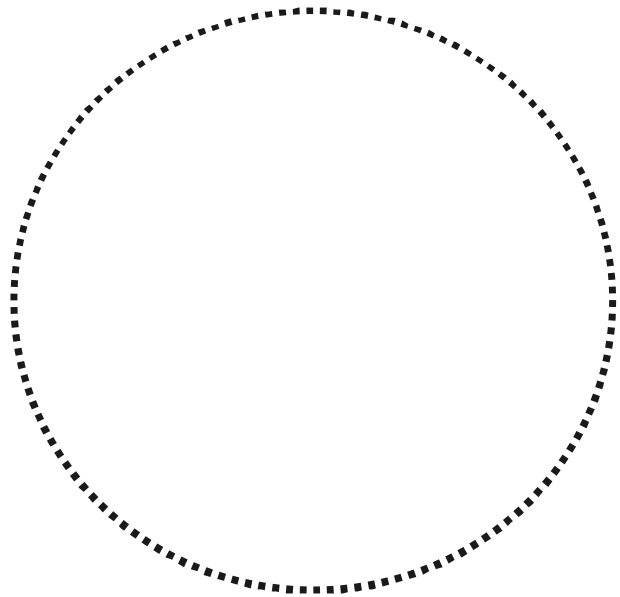
Barrierer

Tilgangs-barriere Helse- og livssituasjon

Forvaltnings forståelse Språk forståelse

Digital kompetanse

Hvilke barrierer opplever brukeren? Velg fra listen og fjern de barrierene som ikke er relevante



Biografi

Empty dashed rectangular box for biographical information.

Personlighet

Empty dashed rectangular box for personality information.

Barrierer

Hvilke barrierer opplever brukeren?

“

Large rounded rectangular box for a quote or testimonial.



Gøril, 24 år

Utenfor arbeidslivet

“ Jeg har behov for tilgang til livet mitt, selv om jeg ikke får ha bank-ID! Uten den får jeg ikke bestilt legetime, sett vedtak fra NAV eller bruke vipps.

Biografi

Gøril har en lett psykisk utviklings-hemming som har ført til at hun har en verge som handler på hennes vegne knyttet til økonomi. Derfor har hun heller ikke egen Bank-ID.

Det at hun ikke har Bank-ID stenger henne ute fra mye mer enn de store økonomiske avgjørelsene. I verste fall kan hun gå glipp av viktige rettigheter og frarøves muligheten til å gjøre sin plikter.

Personlighet

Gøril er det sosiale limet i gruppa, hun elsker å gå på konserter og fotballkamper og det er hun som får med seg andre når det skjer noe. Hun bor på et lite sted så det at hun har egen bil er viktig for at hun kommer seg dit det skjer!

Barrierer

Hvilke barrierer opplever brukeren?

Helse- og livssituasjon: lett psykisk utviklings-hemming

Tilgangs- barriere: Gøril har ikke egen bank ID

BRUKERREISE

HVORDAN OPPLEVES TJENESTEN DERES?

Bruk brukerreisen for å identifisere forbedringsmuligheter

En brukerreise er prosessen en person følger når de oppdager og bruker et produkt eller en tjeneste. Den kan brukes til å identifisere hvor det er utfordringer og hvordan de oppleves fra brukerens perspektiv.

Vi har laget et rammeverk, slik at dere kan kartlegge deres tjeneste.

BRUKERENS OPPLEVELSE AV VÅR DIGITALE TJENESTE

✓ ZORA (42) BEATRICE (78) EDWARD (82) HALVOR (53) GURIL (28)

	FØR		UNDER				ETTER	
Aktiviteter <i>Hva er stegene brukeren går gjennom?</i>								
Barrierer <i>Hvilke barrierer opplever brukeren?</i>								
Muliggjørere <i>Hva hjelpe/støtte brukeren i prosessen?</i>								
Innsikt/notater <i>Teamets viktige refleksjoner</i>								

Tre nivåer man kan jobbe med brukerreisen på

1 **Kartlegg antagelser** Hvordan tror vi at tjenesten(e) vår(e) er i dag?

Bruk bakgrunns materialet og personasene som inspirasjon til å forstå hvordan digital sårbarhet kan slå ut i dag. Hvor mange av barrierene tror vi at våre brukere møter i kontakt med vår tjeneste? Finn frem brukerreisen, og noter ned stegene i deres reise.

2 **Kartlegg dagens reise** Hvordan er det faktisk?

Prøv så mye av deres tjenester som mulig for å forstå hvilke steg man må gjennom, hvilke barrierer møter dere. Registrer dere, sjekk hva slags e-post dere får, utforsk innloggede sider hvis dere har det osv. Har dere data om hvem brukerne er? Hvor mange er eldre enn 65 år, hvor mange er ikke norske statsborgere? Hvor mange kan ha vansker med språk? Sammenlign med brukerreisen over antagelser – hvor var det størst gap i hva dere trodde og hva dere fant?

3 **Kartlegg ønsket reise** Hvordan ønsker vi at tjenesten skal bli i framtiden?

Finn frem brukerreisen, og noter ned stegene i deres reise. Beskriv hvilke steg dere ønsker at tjenesten skal inneholde i framtiden. Hvordan kan dere designe en tjeneste som i større grad

VEIEN VIDERE

MØT BRUKERNE DERES!

Gratulerer med å ha gjort den store jobben med å forstå hva digital sårbarhet het, og leve dere inn i hvordan det er i deres tjeneste. Nå er tiden inne for å møte deres faktiske brukere for å sjekke om hypotesene deres stemmer, og få innsikt i hvordan det faktisk oppleves å bruke tjenesten.