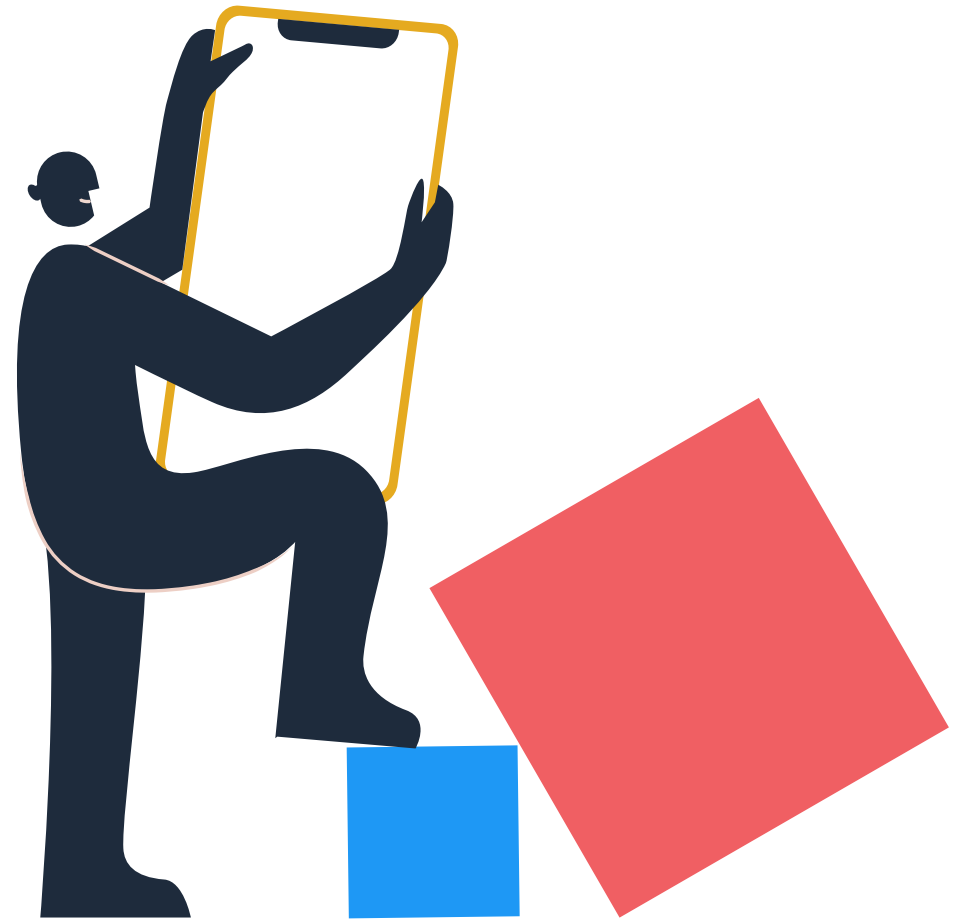


Designprinsipper for det videre arbeidet med dødsfall og arv



Vi har utviklet et sett prinsipper for det videre arbeidet med livshendelsen dødsfall og arv.

Prinsippene er basert på erfaringer fra over 100 intervjuer med etterlatte og over 50 aktører. I tillegg til generell innsikt i innbyggernes behov for sammenhengende tjenester, bl.a. fra prosjektet Digital assistent.

Prinsippene kan brukes av alle som skal jobbe med å forbedre brukeropplevelsen for etterlatte.

1. Start med brukeren

Se løsningen fra brukerens perspektiv. Forstå hva behovet er og definer hvilke brukeroppgaver innbyggeren skal ha gjort. Involver brukerne i alle faser av prosjektet og husk å teste ut idéer tidlig.

2. Planlegg og design for hele brukerreisen

For å kunne designe delene godt må vi se brukerreisen fra et helhetsperspektiv. Samarbeid med andre prosjekter og aktører om hvordan man kan levere helhetlige brukeropplevelser i fellesskap. Hvordan det offentlige er organisert skal være usynlig for brukeren.

3. Oversikt over prosessen

Gi brukeren en trinnvis oversikt over det de skal igjennom. Hva trenger jeg å gjøre nå og hva kan jeg vente med? Gi også informasjon om hvor lang tid de ulike oppgavene typisk tar.

4. Del opp kompliserte oppgaver

Etterlatte som er i en sårbar situasjon kan ha begrenset med mental kapasitet. Del oppgavene opp i mindre deler og forklar hva som skjer etter at oppgaven er gjort.

5. Skriv klart og tydelig, og pass på tonen

Forklar faguttrykk og begreper i kommunikasjon med de etterlatte. Møt de etterlatte med respekt og verdighet. De fleste er i en vanskelig situasjon og systemet må ikke oppleves for kaldt.

6. Aktsomhetsprinsippet

Melding om dødsfall og oppdatering av Folkeregisteret kan gå fortere enn du tror. Ta hensyn til de etterlatte og ikke start prosesser før de etterlatte er varslet om dødsfallet.

7. Design for de ikke-digitale

Det vil alltid være behov for alternative løsninger for de som ikke har nok digital kompetanse eller ressurser til å være på nett. Tenk på hvordan man kan gjøre de analoge prosessene enklere for brukerne og aktørene på baksiden.

8. Universell utforming = bedre løsninger for alle

Planlegg og prioriter aktiviteter for å ivareta universell utforming tidlig i prosjektet. Følg de lovpålagte WCAG-retningslinjene og involver brukere med særlige utfordringer underveis i prosjektet. I en sårbar situasjon som rett etter et dødsfall vil mange ha en form for kognitiv svikt og ha behov for løsninger som ivaretar dette.

9. Gi informasjon om hvilke rettigheter brukerne har

Mange opplever det som uoversiktlig å få informasjon om hvilke tjenester de har krav på fra det offentlige i forbindelse med et dødsfall - for eksempel økonomisk støtte. Informer derfor om mulige tjenester man kan ha krav på i de ulike trinnene av prosessen.

10. Bruk etablerte interaksjonsmønstre

Løsningene bør designes rundt prinsipper for interaksjonsdesign brukere kjenner til fra før. Etablerte løsninger og kanaler er enklere for brukerne å kjenne igjen og forstå. Bruk også fellesløsninger og vær med på å videreutvikle dem når tjenestene designes.

11. Bruk data det offentlige har fra før

Etterlatte opplever å bruke mye tid på å være budbringer av informasjon mellom aktører. Følg prinsippet om "bare en gang" - har brukeren gitt fra seg data til en offentlig aktør bør den gjenbrukes i andre løsninger. Dataene finnes, oppsøk og bruk det. Data kan også brukes til å gi personaliserte tjenester.

12. Vurder proaktive løsninger og sett i gang prosessen for brukeren

Ikke vent på at brukeren setter i gang, men start prosessen for brukeren der det er hensiktsmessig. Skap et samspill som avlaster de etterlatte.

13. Oppsøk de nye løsningene

Det ligger et uutnyttet potensiale i allerede eksisterende løsninger. I flere tilfeller finnes det nye og digitale løsninger, men som ikke brukes av aktørene av ulike grunner.