

Veileder

UTFORMING AV SITUASJONSBASERTE DIALOGER (2013)

Veilederen gir råd om utforming av brukertilpassede situasjonsbaserte dialoger med offentlige etater.

Karde AS

Org. nr. 986 429 360

Postboks 69 Tåsen
0801 Oslo

www.karde.no
post@karde.no

Gaustadalléen 23 A, Oslo

Bakgrunn _____	1
Oppdraget _____	1
Gjennomføring _____	1
Denne veilederen _____	1
Hva er en situasjonsbasert dialog? _____	2
Fordeler med en situasjonsbasert dialog _____	4
Forenklet dialog med kommune/stat _____	4
LOS _____	5
Mer likeverdig behandling av innbyggere _____	6
Hvordan opprettes en situasjonsbasert dialog? _____	7
Lettlest tekst _____	9
Konsistent bruk av begreper _____	9
Enkelt språk _____	9
Tenk målgruppe _____	10
Logikk _____	10
Etablering av situasjonsbaserte dialoger _____	12
Situasjonsanalyser _____	12
Dokument/Brukeranalyse _____	13
Utvikle en situasjonsbasert dialog _____	14
En dialog mot bruker _____	14
Elmer og situasjonsbaserte dialoger _____	16
Kontaktinformasjon _____	18
Firmainformasjon _____	19

Bakgrunn

Oppdraget

Denne veilederen er produsert i prosjektet Veileder for tidslinje.

Tilskudd til kunnskapsutvikling, kompetanseheving og informasjon innen universell utforming 2013 Statsbudsjettet 2013 kap. 847 post 21 og 71

Gjennomføring

Prosjektet Veileder for tidslinje ble gjennomført av Karde AS i samarbeid med Asker Kommune og More AS i 2013.

Tidlig i prosjektet ble det klart at begrepet "tidslinje" ikke var helt dekkende for hva vi denne veileder ville ha som tematikk. Veilederen ble gitt navnet "Situasjonsbasert dialog", da situasjoner er en mer dekkende beskrivelse enn en tidslinje.

Asker Kommune og More Software AS har deltatt aktivt i utformingen av denne veilederen.

Denne veilederen

Denne veilederen er ment for produsenter av brukerrettede tjenester, hvor det skal utvikles nye tjenester med brukeren i fokus. Ved å utvikle tjenester etter prinsipper angitt i denne veilederen vil kvaliteten og opplevelsen av tjenestene bli høyere.

Terje Grimstad (prosjektleder)

Oslo, 3. januar 2014

Hva er en situasjonsbasert dialog?

En situasjonsbasert dialog er en nettbasert tjeneste hvor all informasjon som er relevant for bestemte livssituasjoner er samlet. Ordet "dialog" i denne sammenhengen innebærer den digitale kommunikasjonen borgere/brukere har med den offentlige etaten, hvor brukeren gir informasjon om sin situasjon digitalt og informasjonen videresendes til den offentlige etaten som er ansvarlig for videre oppfølging. I noen tilfeller av situasjonsbaserte tjenester vil saksbehandlingen være automatisert og brukeren får umiddelbar tilbakemelding på de data som er lagt inn. Dette kan for eksempel være ved opptak til barnehage eller søknad om time til behandling eller konsultasjon. I tilfeller hvor det er behov for en vurdering av informasjonen som er gitt, før tilsvar kan gis, vil det være behov for at en saksbehandler gjennomgår informasjonen.

En situasjonsbestemt dialog er en samling av tjenester rundt en livssituasjon. Hvilke tjenester som er tilgjengelige kan i mange tilfeller være konfigurert basert på brukerens behov og spesielle situasjon. Hvis en for eksempel har barn med spesielle behov vil det være naturlig at tjenester og informasjon om barn med spesielle behov er godt synlig, hvis brukeren ikke har barn med spesielle behov kan informasjon om dette være utelatt.

Ett av målene med en situasjonsbasert dialog er at brukeren får en god oversikt over de rettigheter og plikter hun har i forhold til en bestemt situasjon.

En situasjonsbasert dialog starter ofte med en samleoversikt over rettigheter og plikter. Det vil også være naturlig å finne lenker direkte til de skjema og nettsteder som er relevante for dialogen med de offentlige etatene.

Fra en oversikt over tjenester og hva disse omhandler bør det også være mulig å finne mer utfyllende informasjon. Utfyllende informasjon kan for eksempel være referanser til relevant lovverk, veiledningstekster med mer. Det er et viktig brukerprinsipp at den informasjonen som er viktigst og mest relevant skal være mest synlig

og dermed få oppmerksomhet. Mindre viktig informasjon, som er utfyllende og komplementerende, og kanskje mest for de brukere som ønsker et mer komplett informasjonsbilde, bør også være tilgjengelig, men ha mindre fokus.

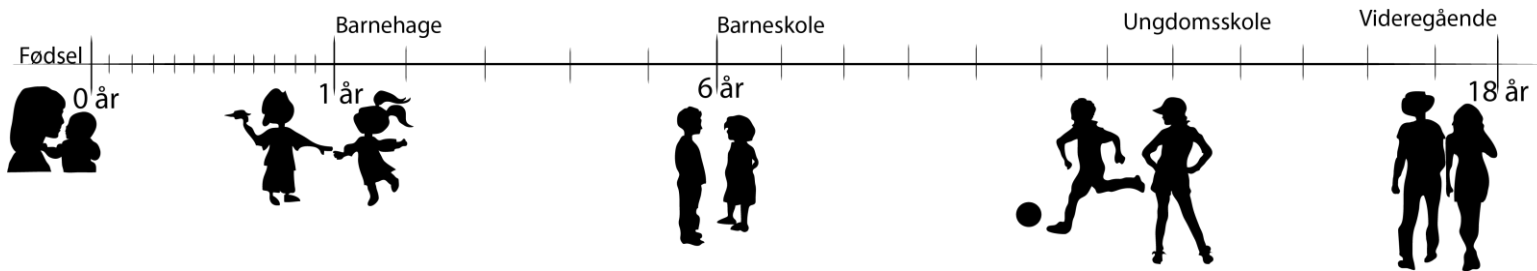
I en situasjonsbasert dialog bør det ikke være kompleks informasjon eller informasjon om unntak og spesialtilfeller som ofte er nevnt i regler og lovverk. Målet må være at de aller fleste lett skal finne den informasjonen de trenger basert på den situasjon brukeren er i. For brukeren skal det være lett å få en oversikt over hva som må gjøre og hva som forventes. Det skal også være lett å få en oversikt over hva brukeren kan forvente av kommunen med tanke på videre oppfølging, og hva som er neste trinn i saksbehandlingen.

I en situasjonsbasert dialog vil brukeren finne informasjon som er relevant for situasjonen. En utfordring vil være at det totale informasjonstilbudet i en slik tjeneste ofte vil være ganske stort. Det vil derfor være behov for å kunne filtrere bort informasjon som ikke er relevant for brukeren.

Ved skolestart kan det for eksempel være slik at en bruker har barn med funksjonshemninger eller spesielle problemer identifisert i barnehagen. Viktig og relevant informasjon må komme klart frem for brukeren. En situasjonsbasert dialog skal gjøre samarbeidet mellom brukeren og de offentlig etatene enklere, ved at brukeren får en bedre forståelse for hva som forventes og hva hun kan forvente i kontakten med etatene. Målet med en situasjonsbasert dialog er at denne skal være så relevant som mulig for brukerne og den situasjonen de er.

For at en situasjonsbasert dialog skal være lettforståelig er det også viktig at den illustreres på en enkel og pedagogisk måte. Det må komme klart frem hva som forventes nå, og hva som vil være neste skritt i prosessen. Det er også viktig at hele omfanget av dialogen er illustrert. For eksempel vil skolestart være en liten del av "jeg har barn"-dialogen som omfatter helsekontroller, barnehagesøknader, SFO osv.

Det kan være mulig å fremstille en situasjonsbasert dialog som en tidslinje. Brukeren klikker på et punkt i tidslinjen og får opp de dialoger som er relevante for denne situasjonen.



Fordeler med en situasjonsbasert dialog

En situasjonsbasert dialog vil gi brukerne en enklere og mer relevant tilgang til offentlige tjenester. Siden brukerne vil finne informasjon som er relevant for deres behov, får de også en bedre opplevelse av det offentlige. Jo bedre en tjeneste eller en samling av tjenester møter brukerens behov, jo bedre vil opplevelsen av tjenesten være, og inntrykket av de tjenester som tilbys vil bli enda bedre. Ved å raskt tilby relevant informasjon på en forståelig måte, vil brukeren også være bedre forberedt i sitt møte med det offentlige. Brukerne får en bedre oversikt over hva de kan forvente, og hva det offentlige forventer.

Forenklet dialog med kommune/stat

En situasjonsbasert tjeneste vil gjøre det lettere for det offentlige fordi brukerne får mer presis informasjon som møter deres spesifikke behov. Det vil mest sannsynlig redusere behovet for å henvende seg til servicekontoret for forklaringer og hjelp om hvordan de skal oppføre seg, og hva som forventes i de forskjellige prosessene ovenfor offentlige myndigheter.

Ved å hjelpe brukerne i forberedelsen og gi dem en god og oversiktlig oversikt over deres plikter, bør også dialogen og samarbeidet med saksbehandlerne bli bedre. Det vil gjøre arbeidet til saksbehandler enklere ved at brukeren har bedre kjennskap til

informasjonen som er relevant for sin situasjon. Saksbehandler kan da forhåpentligvis bruke mer tid på å hjelpe brukeren fremfor å orientere om regler og rettigheter.

LOS

Det offentlige tilbyr i dag mange tjenester som ofte er organisert i en tjenestekatalog, som igjen er klassifisert etter LOS malen fra DIFI.

Los er et gratis metadata-system som består av en felles emneordliste for offentlige tjenester med et brukerorientert vokabular for å beskrive offentlige tjenester. Det blir brukt et standardisert språk for utveksling av informasjon.

Formålet med LOS var å ha en felles og gjenkjennelig informasjonsstruktur på ulike portaler i forvaltningen. Denne strukturen gjør det mulig å dele data mellom offentlige virksomheter. Første versjonen av LOS ble lansert i 2007 og siden da har mer enn 60 kommuner tatt LOS i bruk.

LOS er ment å løse samordningsproblemet i offentlig sektor. Brukerne skal klare å finne frem til offentlige tjenester fra ulike forvaltningsnivåer uavhengig av hvilken kjennskap til sektor- og forvaltningsgrenser de har fra før av.

Sammen med LOS bør det også brukes et felles metadatalager hvor termer og begreper som brukes i offentlig sektor er samlet og definert. Med et felles metadatalager vil det være lettere for andre å gjenbruke og videreutvikle begreper og forklaringer som er produsert. Et felles metadatalager vil også gjøre det lettere for andre å utvikle nye tjenester basert på de samme begrepene. Dette krever at det er produsert informasjonsmodeller med basis i begrepene. Informasjonsmodeller bør også være tilgjengelige i et felles modellager for økt gjenbruk. Situasjonsbaserte dialoger og sammenhengen mellom de forskjellige informasjonselementene og prosessene som er knyttet opp til denne bør gjøres tilgjengelig gjennom felles modellager. SERES (SEmantikkRegister for Elektronisk Samhandling) i Brønnøysund er et naturlig sted for lagring og deling av begreper, informasjonsmodeller og

systemmodeller av situasjonsbaserte dialoger. Et slikt felles lager vil understøtte tjenesteutviklingen i kommunene og offentlig sektor generelt.

Mer likeverdig behandling av innbyggere

Ved å gjøre relevant informasjon tilgjengelig på et lettforståelig språk tilpasset målgruppen, vil det være lettere for alle å kreve sine rettigheter. I dag er mye av informasjonen som er tilgjengelig om hvilke rettigheter du har i forskjellige situasjoner, ofte kompleks, og laget av saksbehandlere, for saksbehandlere. Teksten dekker gjerne alle mulige eventualiteter og alle mulige situasjoner som kan oppstå. Dette gjøres ofte for å sikre at det ikke skal være mulig for noen brukere i etterkant, å kunne hevde at de ikke fant informasjonen på nett. Dessverre er en slik "vi må ha med alt"-tilnærming ett av de største hinder for å sikre at informasjonen er forståelig for målgruppen for informasjonen. Slike komplekse tekster kan være vanskelige å lese og forstå for mange brukere. Det er ofte et paradoks at de som har størst behov for hjelp til å orientere seg i kommunale tjenester, er de som har størst problemer med å lese og forholde seg til komplekse tekster.

Ved å gjøre relevant informasjon lettere tilgjengelig, vil vi sikre en større grad av likebehandling og fjerne informasjonsbarrierene mellom forvaltningen og brukerne. Det vil ikke bare være de ressurssterke eller de med ressurssterke nettverk som får tilgang til sine rettigheter, men alle.

Hvordan opprettes en situasjonsbasert dialog?

Som bruker kommer du inn i en situasjonsbasert dialog gjennom hovedsaklig 2 veier, den første veien er gjennom søk etter informasjon og en tjeneste. Søk etter tjenester skjer ofte ved at en bruker skriver inn noen nøkkelord i en søkemaskin som Bing, Google eller Yahoo. Det som da skjer er at brukeren treffer "langt nede" i den informasjon vi har bygget opp, det er derfor viktig at det kommer klart frem at den informasjon brukeren finner er en del av mer informasjon som inngår i en eller flere offentlige tjenester. Det bør være enkelt å komme til den situasjonsbaserte dialogen fra all informasjon som er relevant for en dialog. Den andre veien til en situasjonsbasert dialog er gjennom søk på og gjennomgang av offentlige nettsteder som for eksempel en kommunes hjemmesider.

Som bruker av en situasjonsbasert dialog vil du oppleve en litt annen tilnærming til tjenesten enn hva som er vanlig. Du vil starte med å angi en del grunnleggende informasjon om deg som bruker, hvilke behov eller utfordringer du står ovenfor og hvilken situasjon du skal opp i. Basert på disse valgene vil du få presentert tilpasset informasjon som møter din bestemte situasjon. En filtrering av informasjon kan for eksempel presenteres på følgende måte.

Fødselsår: **Kryss av dine behov**

- Nedsatt syn
- Nedsatt hørsel
- Nedsatt funksjonsevne
- Kognitive utfordringer
- Fysiske utfordringer
- Psykiske utfordringer

Kategori

- Alle
- Arbeid
- Bolig
- Hjelpemidler
- Kontaktpersoner
- Undersøkelser
- Utdanning
- Økonomi

Vis Tidslinje

Basert på valgene og situasjonen som er angitt, vil "systemet" velge ut tekster og referanser som er aktuelle for deg og presentere denne på en lettforståelig og oversiktlig måte.

En situasjonsbasert dialog blir initialisert av brukeren.

Lettlest tekst

For å kommunisere tydelig, og for å sikre at informasjon er forståelig uten rom for tvil og uklarhet, er det helt avgjørende at teksten er skrevet på en klar og tydelig måte. Det er noen regler som bør følges for å sikre at teksten blir så forståelig som mulig. Det bør også gjøres en vurdering av hvordan informasjon til analfabeter produseres og distribueres. Vi gjengir her noen grunnleggende prinsipper som bør følges når tekster for nett produseres.

En tekst er lettlest når alle som leser den kan forstå den, og når teksten er fri for uklarheter. I mange tilfeller bør teksten også være oversatt til de språk brukerne av tjenesten har som sitt morsmål. Dette vil gjøre det lettere å avkode og forstå budskapet. En tekst er lettlest og forståelig når den som leser teksten gjør samme avkoding av innholdet som produsenten gjorde når han skrev/kodet teksten. Hvis det er en mismatch mellom koding og avkoding av innholdet er sjansen veldig stor for at brukeren ikke vil forstå teksten. Hvis den som skriver teksten følger noen enkle prinsipper vil vi i større grad sikre riktig avkoding av innholdet. Disse prinsippene vil nå bli presentert.

Konsistent bruk av begreper

Begreper som brukes, bør brukes konsekvent i alle tekster. Begreper som skifter kontekst og meningsinnhold gjennom en tekst, eller på tvers av tekster innenfor samme situasjon gjør det vanskelig å forstå hva det handler om. En slik tekst vil være vanskelig å lese for en bruker. Det vil også være vanskelig å tolke innholdet riktig. Hvis flere avdelinger samarbeider om en tekst er det viktig at det brukes en konsekvent fortellerstemme i alle tekstene.

Enkelt språk

Det å skrive enkelt er vanskelig.

- Tenk på leseren

- Bruk korte setninger
- Unngå vanskelige ord, som kommer fra et fagområde
- Unngå lange ord
- For hver setning må du tenke på om dette er klart forståelig for leseren. Hvis teksten kan tolkes på mer enn en måte bør den skrives om.

Tenk målgruppe

Det er lurt å definere målgruppene for tjenesten. Hvem er brukerne og hvilke behov har de? Hva slags informasjon trenger de basert på sine livssituasjoner?

Det kan i mange tilfeller være lurt å lage forskjellige tekster til hver enkelt målgruppe for å sikre at teksten møter behovet, forventningene og forutsetningene til den enkelte bruker. Siden vi lever i et flerkulturelt samfunn kan det skape forvirring hvis det gjøres referanser til situasjoner og tekster som krever en bestemt kulturell forståelse. Det kan være vanskelig å forstå at en referanse til "Solan i Flåklypa" betyr optimist.

Ved å rette teksten inn mot den enkelte situasjon og målgruppe, vil teksten bli mer nøyaktig og lettere forståelig. Spesialtilfeller og unntak beskrives der situasjoner og unntak er relevant basert på brukerens situasjon og filtrering. Dette gjør at informasjonen kan rendyrkes inn mot en bestemt situasjon.

Logikk

Når du skriver en tekst, unngå logikk i teksten. Eksempler på logikk er "hvis det er tilfelle, så skjer dette" og "hvis x så y". Innskutte bisetninger vil også gjøre det vanskelig å følge logikken i en setning. Følgende ord bør brukes med varsomhet:

- hvis
- så
- om

- dersom
- bør
- derfor
- fordi

Hvis tekst er skrevet slik at jeg som bruker kan stille et "hvorfor" spørsmål, er teksten ikke klart nok presisert.

For å sikre god informasjon er det viktig at det utvikles gode skriveveiledninger til de saksbehandlere som har ansvaret for å beskrive tjenestene kommunen tilbyr.

Erfaringer fra Asker kommune er at de som arbeider som saksbehandlere og kjenner reglene og prosessene veldig godt, har problemer med å lage enkle tydelige tekster. Tradisjonen er mer at tekster skal være korrekte i forhold til lover og forskrifter. I prosjektet har Asker utviklet tekster som skal være lettere å forstå, følgende eksempel viser noe om behovet for god veiledning i utvikling av tekster som er klare og tydelige.

Hjelpemidler:

Ergoterapeut/fysioterapeut, PPT, spesialisthelsetjenesten, nasjonale kompetansesenter m.fl. informerer om eventuelle hjelpemidler som kan anskaffes fra NAV Hjelpemiddelsentral, og bistår med anskaffelse av disse.

Foreldre søker og ulike aktører kan bekrefte behovet og gi sakkyndige uttalelser.

Dette er i utgangspunktet en god tekst, men hvis «m.fl.» og «ulike aktører» hadde vært utelatt eller omskrevet ville teksten ha vært enda tydeligere og lettere å forstå. «M.fl.» og «ulike aktører» gjør det uklart hvilke etater som har en rolle og som bruker må forholde seg til. Det er også uklart hva som forventes av brukeren og hva denne skal gjøre etter å ha lest denne teksten.

Etablering av situasjonsbaserte dialoger

En situasjonsbasert dialog utvikles for å forenkle og heve kvaliteten på dialogen mellom offentlig etat og borger. For at dialogen skal være så bra som mulig må det være en enkel og konsistent brukeropplevelse for alle offentlige tjenester. All funksjonalitet som er felles på tvers av tjenester bør være likt utformet, for eksempel bør kvittering ved innsending av et skjema vær lik for alle tjenester. Veiledningsinformasjon, feilmeldinger og datafeil bør også kommuniseres likt for alle tjenester som benyttes. Et mål må være at det ikke skal være behov for å lære seg et nytt bruksmønster og en ny form for interaksjon for hver tjeneste som benyttes, dette er et viktig prinsipp fra universell utforming som må etterleves for alle tjenester som tilbys mot brukere.

En utfordring med enhver dialog mellom borger og offentlige tjenester er at vi vet veldig lite om brukeren og det kan da være en utfordring å lage en tjeneste som møter brukerens forutsetninger.

Situasjonsanalyser

Det er viktig med en god oversikt over hvilke tjenester og funksjoner som er relevant for den enkelte situasjon, dette bør gjøres i samarbeid med fagpersoner i de berørte avdelinger. Siden første kontakt med det offentlige vil være gjennom et digitalt skjema, er det viktig at det også gjøres en analyse av hvilken informasjon det er behov for, slik at mest mulig av denne informasjonen kan samles inn så tidlig som mulig. Hvis målet med den situasjonsbaserte tjenesten er at all kommunikasjon skal foregå digitalt, er det viktig at brukeren ikke behøver å oppgi samme informasjon flere ganger, og at den informasjonen som oppgis føles relevant for den situasjonen brukeren er i. Det bør også gjøres en analyse av hvilke andre informasjonskilder som kan brukes for å lette informasjonsinnhenting fra brukeren. For eksempel kan familiære forhold hentes fra folkeregisteret, adresseinformasjon fra posten, arbeidssituasjon fra arbeidsgiverregisteret osv.

Det bør også gjøres en analyse av hvilke rettigheter og plikter som følger av en situasjon.

Dokument/Brukeranalyse

Når det er en god oversikt over forskjellige tjenester som inngår i en situasjon er det behov for å beskrive disse. I arbeidet med å beskrive en situasjonsbasert dialog er det viktig at brukeren er i fokus når informasjon produseres. Informasjonen som produseres må være forståelig og relevant. Det er også viktig at kun informasjonen brukeren har valgt å filtrere på, blir presentert. For eksempel bør det være slik at hvis brukeren ikke har krysset av på fysiske utfordringer, bør «hva du gjør ved fysiske utfordringer» ikke være en del av informasjonen som presenteres.

Det bør lages en matrise som gjør det mulig å plukke informasjonselementer automatisk basert på hva brukeren har krysset av på. Det bør også gjøres en vurdering av hvilke språk informasjonen presenteres på. Vi må erkjenne at mange brukere av offentlige tjenester i Norge ikke har norsk som sitt primære språk og kanskje ikke har gjennomført norsk grunnskole med en god innføring i hvordan vår forvaltning er organisert og virker. En annen utfordring vil også være at en andel av brukerne er analfabeter og kanskje har andre informasjonsbehov som f.eks. behov for andre kommunikasjonsmekanismer enn de rent digitale.

Når matrisen er spesifisert må den som kjenner tjenesten og informasjonsbehovet best, produsere enkle tekster basert på gode skriveveiledninger.

Utvikle en situasjonsbasert dialog

Når en situasjonsbasert dialog utvikles er det viktig at brukerens behov og forutsetninger står i fokus. All digital kommunikasjon med brukere må følge prinsippene for universell utforming. I tillegg bør løsningen være responsiv, dvs. at denne kan brukes fra skjerm Brett, smarttelefoner og vanlige nettlesere.

I noen tilfeller vil det være naturlig og mulig å lagre informasjon om brukeren og tilby tjenester etter at brukeren har logget seg på. Med en påloggingsløsning vil det være mulig å bygge opp en brukerprofil slik at brukergrensesnittet blir så personalisert som mulig. Med en pålogging vil det også være mulig å samle inn informasjon tidlig i prosessen for å spare brukeren for å måtte oppgi samme informasjon flere ganger i prosessen. Ved en pålogging vil det også være mulig å huske de forskjellige filtervalgene som er gjort til neste pålogging. En del informasjon vil det også være lettere å hente ut fra andre systemer om brukeren er logget på. Men ikke alle ønsker eller har mulighet til å logge seg på en løsning.

For de som ikke kan eller har lyst til å logge seg på en slik løsning, vil det være viktig at filtreringsmekanismen fungerer som den gjorde tidligere.

Informasjonen og tilgangen til tjenestene bør være basert på den filtreringen som er gjort. Dette fører til at det som presenteres avgrensner informasjonen som er forenklet og skrevet som lettest tekst. På informasjonssider for offentlige tjenester bør det også være mulig å finne fullstendige tekster med referanse til relevant lovverk.

En dialog mot bruker

En situasjonsbasert dialog bør være konsekvent utformet ovenfor sluttbrukeren. Om en situasjonsbasert dialog går mot flere systemer og tjenester bør den situasjonsbaserte dialogen fungere som en proxy mot de bakenforliggende

tjenestene. Slik at brukeren kun forholder seg til den en dialog, uavhengig av hvor tjenesten leveres fra.

Dette betyr at den situasjonsbaserte dialogen blir en mellomløsning mellom brukeren og de bakenforliggende systemene som er relevant for en situasjon. Dette bør sikre en god brukeropplevelse og behovet for å oppgi samme informasjon til hver enkelt av de bakenforliggende systemene bør bli minimal. Ved å ha kun en dialog å forholde seg til, vil også brukeropplevelsen for sluttbrukeren bli bedre. Brukeren vil ikke ha behov for å lære seg en ny interaksjonsform og et nytt brukergrensesnitt for hver enkelt tjeneste.

Elmer og situasjonsbaserte dialoger

Elmer er den standarden som i dag følges av offentlige etater ved utforming av skjemabaserte dialoger mot brukere. Elmer har en tredelt oppdeling, hvor en del viser hvilke "sider" brukeren må igjennom for å ha gitt all informasjon som kreves av ett skjema. Denne plasseres ut mot venstre. Så er det selve skjemadelen hvor brukeren skal fylle inn informasjon og svare på spørsmål. Denne delen plasseres i midten. Til høyre i skjema kommer hjelpetekster og feilmeldinger hvis det er feil i noen av feltene som skal fylles inn.

Elmer mangler i dag en oversikt over hvilken situasjon et skjema hører hjemme i. Dagens skjemaer framstår som situasjonsuavhengige. De er ikke del av en større sammenheng, men frittstående "atomer" i et større univers av informasjonsinnsamling og rapportering.

Vi vil anbefale at alle Elmer skjema får informasjon om hvilken "situasjon" ett skjema brukes innenfor, som vist i figuren over. Brukervennligheten og motivasjonen for å

legge inn informasjon i ett skjema øker hvis det er tydelig i hvilken sammenheng denne informasjonen skal brukes. En slik sammenheng er godt kommunisert i en situasjonsbasert dialog.

Kontaktinformasjon

Kardes medarbeidere som har medvirket i utarbeidelsen av denne veilederen er:

Erlend Øverby

Seniorrådgiver

Tlf. 90 12 96 42

erlend.overby@karde.no

Katrine Prinz Moe

Rådgiver

Tlf. 41 28 32 84

kpm@karde.no

Mari Digernes

Rådgiver

Tlf. 92 25 01 53

mari.digernes@karde.no

Generelle henvendelser til Karde AS:

Terje Grimstad

Daglig leder

Tlf. 90 84 40 23

terje.grimstad@karde.no

Generelle henvendelser til More AS:

Frode Ettesvoll

Adm dir.

Tlf. 97 02 23 23

ettesvoll@more.no

Firmainformasjon

Karde AS

Postboks 69 Tåsen
0801 Oslo

Gaustadalléen 23 A, Oslo

Tlf. 908 44 023

Org. nr. 986 429 360

Nettsted: www.karde.no

Nedlasting av denne veilederen: www.karde.no/veiledere

