**Oppsummering fra temasesjon 2 på Samarbeidsforum 16.01.2025.**

Temaet for sesjonen var Brukervennlige digitale tjenester, og det overordnede spørsmålet vi så på var “Hvordan kan vi følge opp tiltak 30 i handlingsplanen og involvere brukere når vi utvikler digitale tjenester?”

Tiltak 30: Sørgje for god brukartesting ved utvikling av digitale tenester.

Deltakerne var ganske jevnt fordelt mellom statlige virksomheter og interesseorganisasjoner, og de delte mange gode innspill på de tre oppgavene.

**Oppgave 1. Dette gjør vi i dag for å involvere brukere.**

De fleste deltakerne hadde allerede et forhold til brukertesting og brukerinvolvering. Interesseorganisasjonene har mye erfaring med å stille opp som brukertestere, i brukerråd, brukerpanel og referansegrupper, og de kopler sine medlemmer med virksomheter som har løsninger som skal testes. De statlige virksomhetene som deltok gjennomfører brukertesting i noen grad, men ikke alltid med brukere med ulike funksjonsnedsettelser, eller i så stor utstrekning som de ønsker.

Flere av virksomhetene jobber med kompetanseheving og kursing knyttet til universell utforming og brukermedvirkning, og noen har egne uu-team. Interesseorganisasjonene arrangerer kurs og møter før å styrke den digitale kompetansen, og noen drifter en egen veiledningstjeneste.

Noen nevner at de har egen innsiktsenhet. Ellers viser flere til at de har undersøkelser, kartlegginger og rapporter om brukerinnsikt som er tilgjengelig for flere, både på virksomhetenes nettsider og i et felles innsiktsbibliotek i Github.

Fellesløsninger for samarbeid med konsumenter, det digitale verktøyet Aula og å samle relevant kunnskap og lovverk i for eksempel en universell utformingsguide ble trukket frem som ressurser virksomhetene og interesseorganisasjonene bruker. I tillegg fortalte deltakeren fra KS at de tilbyr kommunene flere ressurser som Veikart for klarspråk, FoU-rapporter om brukerinvolvering og Digihjelpen.

**Oppgave 2. Dette hindrer oss fra å involvere brukere (tidsnok).**

Flere peker på manglende lovverk. WCAG-regelverket er viktig, men det løser ikke alle utfordringer med brukskvaliteten.

Brukerorganisasjonen peker på at mange opplever at de må stille opp gratis i brukertester. Det hever terskelen for å delta. I tillegg bør off. virksomheter i større grad forklare brukerne hvorfor det er nyttig at de stiller opp og sørge for at de opplever det som relevant og nyttig å delta. En annen utfordring er at off. virksomheter ikke setter seg godt nok inn i problemstillingen før de er i kontakt med brukere, og dermed kaster vekk tiden på å spørre om ting de kunne funnet ut på annet vis. Off. virksomheter har heller ikke god nok oversikt over bredden av brukerorganisasjoner.

De offentlige virksomhetene nevner at de ikke har tilgang til nettverk av brukere, og at det er vanskelig å få tak i de rette brukerne fordi de ikke vet hvor de skal henvende seg.

I tillegg nevner de ulike utfordringer i måten de jobber på:

* Tidspress. Brukerinvolvering tar tid, og blir dermed ikke prioritert. "For mye fokus på fart og MVP".
* Vi har ikke nok kompetanse og erfaring med brukerinvolvering. Forstår ikke hva nytten er, manglende forståelse for fordelene.
* Har ikke et felles system som legger til rette for det. Mangler verktøy og ressurser.
* Økonomi
* Kultur: Mye snakk, men lite handling. Ikke i DNA-et til virksomhetene
* Ledelsen anser det ikke som viktig.

**Oppgave 3. Hvilke tiltak kan vi iverksette fremover, og hva skal til for å få det til?**

Intern organisering:

* I større virksomheter - ha eget brukermedvirknings-"ombud", ressursperson for kollegaer. En som minner på behovet, bistår i gjennomføringen. (eks tilgjengelighetseksperten i NRK).
* Uu-team.
* Krav om brukertesting/ plan for brukerinvolvering i utvikling og drift.
* Tørre å lage strengere kravspek. der det mangler lovkrav.

Hvordan involvere brukere:

* Lytt til brukere om mest egnet tidspunkt for møtet.
* Bruke bekjentskap fra dette nettverksmøtet/Samarbeidsforum.
* Kompensere tidsbruk med honorar.
* Etablere faste brukerråd for å sikre rask og enkel tilgang til brukere ved behov/ senke terskel for brukermedvirkning .
* Lage en oversikt som over brukerråd/panel det offentlige har, slik at vi kan "låne" brukere av hverandre.
* Etablere spesifikke Brukerforum/ samarbeidsarenaer.

Hvordan sikre god effekt av brukermedvirkning:

* Off. virksomheter forbereder seg bedre for å ha best mulig utgangspunkt før brukertesting.
* Sett av nok tid, og involver tidlig for å sikre reell og meningsfull brukermedvirkning.
* Gode "bestillinger" - Hvordan formidle til brukerne hva vi trenger og hva de får ut av det/ bidrar til. Brukerorganisasjoner kan hjelpe med å sette opp en mal for bestilling.
* Synliggjøre nytten/behovet for brukermedvirkning i internt planarbeid, beskrivelser av arbeidsprosesser mm. - også hvordan brukermedvirkningen bør foregå.
* Skolere internt om brukermedvirkning - hvordan få det til på en god måte. For hvilke oppgaver er brukermedvirkning ønskelig/ nødvendig/ nyttig?
* Følge uu-standarder for å få mer spisset tilbakemelding.
* Leve som vi lærer. Det er jo et fagfelt også - unngå å gjøre det for å krysse av på en oppgave.
* Tro på å teste sammen, senke terskelen for brukerinvolvering - trygghet på metode.

Annet:

* Lovkrav!
* Fora for spesifikke tema, f.eks. på sosiale medier.
* Åpenhet i tilgjengelighetsdiskusjoner (kan vi ta disse åpent i et felles forum?).
* Vi må begynne å samarbeide mer på tvers. Dele kode. Dele funn, løsninger og problemer.
* [Brukerinvolvering er] genialt for å utvikle gode og effektive tjenester for alle! Tør vi la være?