



GJØR DEG KLAR FOR

INNBYGGERREISEN

TO REISER - ÉN METODE

Hva er dette, og hvorfor er det viktig?

Dette er en bruksanvisning for en organisasjon som har et behov, et problem eller bare et grunnleggende ønske om å bli bedre.

Hvis du er ansatt i en slik organisasjon, kan dette være et initiativ som gir stjerne i boka. Hvis du er leder i en slik organisasjon, bør du være ute etter mer enn den stjerna.

Fordi det kan være lett å himle med øynene av trendy begreper som tjenstedesign, klart språk og brukerreiser, skal vi akkurat her kalle det for det det er: Metoder for å tilpasse det vi leverer, til den eller dem som skal ha det. Og uansett hvor folkesky vi er, klarer vi ikke å tilpasse det vi leverer, uten å snakke med dem som skal ha det.

I Tromsø kommune leverer vi mange forskjellige tjenester til mange forskjellige mennesker. Vi leverer også informasjon om disse tjenestene, og om hva man må gjøre for å få dem. For å få vite mer om hvordan innbyggerne våre opplever oss og det vi byr på, kan vi se på prosessene deres som reiser.

En innbyggerreise er alt en innbygger skal igjennom når han eller hun har en oppgave å løse. Reisen starter når behovet oppstår, og den er over når oppgaven er løst. Dette skal du snart få vite mer om. Du skal også få vite mer om klart språk og tjenstedesign, som har vært våre viktigste våpen i kampen mot tungvinte, overkompliserte og forvirrende tekster og prosesser.

For hvis vi *ikke* bryr oss om klart språk eller tjenstedesign

- sløser vi unødvendig med ansattes tid og kommunens penger
- skaper vi unødvendig mye frustrasjon hos innbyggere, ansatte og andre som har med kommunen å gjøre
- vil innbyggere ringe oss eller møte opp for å få hjelp med enkle oppgaver
- risikerer vi at innbyggerne våre føler seg dumme
- forskjellsbehandler vi folk på bakgrunn av utdanningsnivå, norskkunnskaper og funksjonsnivå
- risikerer vi å utsette innbyggerne våre for maktovergrep
- kan uskyldige mennesker bli straffet på grunn av feiltolkninger og misforståelser
- stenger vi innbyggere ute fra den politiske debatten
- forstår ikke innbyggerne når de har rett til å uttale seg - eller hvordan de gjør det
- bryter vi loven, i hvert fall hvis klarspråkbestemmelsen i forslaget til ny forvaltningslov blir vedtatt (Forslaget til ny forvaltningslov er forresten skrevet med klart språk, så alt er mulig.)

Er du overbevist? Nok til å bla om til første steg av bruksanvisningen?

I så fall vil du også få vite mer om hvordan vi forbedret to av Tromsø kommunes innbyggerreiser.

Et tips på veien: Start med noe enkelt. Ikke gå inn for å endevende organisasjonen, da vil du nok miste motet. Finn heller noe lite og uskyldig du kan øve deg på. Kanskje får du noen ideer på de neste sidene?

Lykke til! Vi heier på deg!

INNHold

2	Hva er dette, og hvorfor er det viktig?
4	Steg 1: Hva er klart språk og tjenstedesign?
6	Steg 2: Hvilket problem vil du løse?
7	Steg 3: Hvem og hva trenger du?
8	Steg 4: Hvordan tror du reisen ser ut?
16	Steg 5: Hva mener innbyggerne?
19	Steg 6: Hvordan ser reisen ut nå?
21	Steg 7: Hva er det lett å gjøre noe med?
30	Steg 8: Virker det?
31	Takk for oss!

1 | Hva er klart språk og tjenstedesign?

Hvis dette ikke er velkjente metoder, er det lurt å gi en innføring før dere begynner å arbeide. Hva er det, hvordan bruker vi det, og hvorfor skal vi bruke tid på det?

Klart språk er en måte å presentere informasjon på.

En tekst er skrevet med klart språk når mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal

Teksten skal altså være tilpasset mottakeren. Det handler både om hva som står i teksten, og om hvordan den ser ut.

Klart språk-bevegelsen er internasjonal. Selv om språkene er ulike, er utfordringene de samme. På engelsk snakker vi om «plain language» eller «clear language». Den internasjonale definisjonen av klart språk er slik:

« Klart språk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den. »

Hvis klart språk er ukjent territorium: Ta en titt på alt som allerede finnes hos KS, Språkrådet og Difi:

www.ks.no/klartsprak

www.klarsprak.no

www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/klart-sprak



Tjenstedesign er en måte å utforme en tjeneste på. Det handler om å organisere elementene i en tjeneste på en ny og bedre måte. Hensikten er at kvaliteten på tjenesten skal bli bedre for mottakerne. Det betyr at vi også må forbedre mottakernes møter med oss som leverer tjenesten. Noen møter vil være ansikt til ansikt, men langt oftere vil mottakerne møte oss i form av noe annet, for eksempel en tekst, et lokale, en e-post eller et produkt.

For å re-designe en tjeneste må vi se nærmere på elementene den består av, for eksempel informasjonen, kommunikasjonen, menneskene, de fysiske tingene, infrastrukturen og møtene.

Når vi jobber med tjenstedesign, kan det være nyttig å tegne opp en tjenestereise. Tjenestereiser kan også kalles kundereiser, innbyggerreiser, pasientreiser eller ansattreiser, avhengig av målgruppen.

Tjenstedesign kalles også «service design», som også er det engelske navnet.

Du kan lese mer om tjenstedesign hos blant andre Difi:

www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/innovasjon/hvordan-jobbe-med-innovasjon/verktoy-og-metoder/tjenstedesign

! Lag en liten video: Vi listet opp noen ord og begreper vi bruker i kommunen. Noen var hentet fra hjemmetjenesten og noen fra byggesaksområdet. Blant uttrykkene var oppmålingsforretning, ansvarsrett, fritt brukervalg og egenomsorg.

Vi tok med oss listen over ord og en smarttelefon, og besøkte tilfeldige kolleger i ulike avdelinger. Vi filmet dem mens de fikk i oppgave å forklare ett og ett begrep. Mange strevde fælt med å forklare, i blant også når ordene var hentet fra deres eget fagområde.

Vi klippet sammen noen av de mest fortvilte og humoristiske øyeblikkene til en video på 1-2 minutter. Denne viste vi deltakerne da vi skulle jobbe med klart språk, og det ble et nyttig og underholdende avbrekk.

Se denne videoen fra KS for inspirasjon: <https://youtu.be/CnjvjDBgYyk>

2 | Hvilket problem vil du løse?

Det finnes mange typer reiser, men vær gjerne konkret for å huske hvem som er målgruppen. *Brukerreise* og *tjenestereise* er begreper som kan skape distanse. Det er lettere å se for seg hovedpersonen i en *innbyggerreise*, *pasientreise*, *elevreise* eller en *ansattreise*.

Eksempler på reiser kan være:

En innbygger lurer på når biblioteket stenger for dagen

En ansatt skal levere reiseregning etter en jobbreise

En bedriftseier skal delta på et arrangement i regi av kommunen

Vi valgte disse innbyggerreisene:

1. **Jeg skal bygge garasje.** Hvordan går jeg fram? Må jeg søke? Hvordan gjør jeg det?
2. **Mamma, som er 83 år og har demens, trenger hjemmehjelp.** Hvordan går jeg fram for å søke om det for henne? Hun bor i Tromsø, jeg bor i Oslo.

Vi var spesielt opptatte av hvordan kommunens nettsider kan gjøre disse reisene hyggeligere.

Hvis du ikke allerede har valgt reisen du ønsker å forbedre, kan du invitere kolleger til å komme med forslag. Må dere forklare det samme igjen og igjen? Gjør en stor andel samme feil i en søknadsprosess?

Tips:

Finn noe som kan måles, slik at dere kan måle igjen etter at forbedringene er gjort.

Tromsø kommune mottok 1059 byggesøknader i 2018. 618 av søknadene var mangelfulle, noe som gjorde at vi måtte sende ut mangelbrev. Hvert mangelbrev tar 25 minutter å skrive og sende ut. Totalt brukte vi altså nesten 2 månedsverk på mangelbrev i byggesaker i 2018.



3 | Hvem og hva trenger du?

Hvem skal være med?

Du trenger menneskene som er en del av innbyggerens reise. Hvilke av de ansatte møter innbyggeren, og hvilke påvirker opplevelsen på en annen måte?

Vi inviterte disse: *saksbehandlere, jurister, byggesaksveiledere, ledere, servicetorgkonsulenter, kommunikasjonsrådgivere, designere og IT-rådgivere*

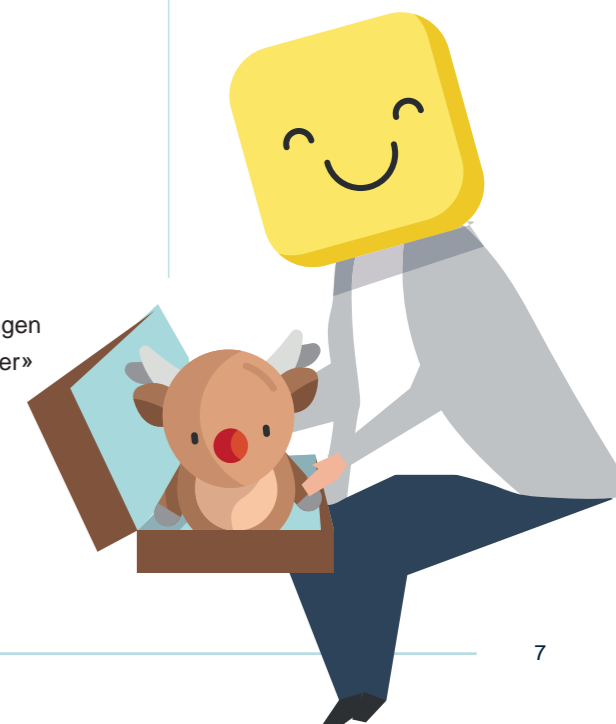
HUSK PÅ: Ledere må godkjenne at alle som er involvert i arbeidet, bruker tid på dette. Tommel opp fra ledelsen skaper forståelse og engasjement for prosjektet.

Hva trenger du?

- et sted å være
- stort bord
- vegger man kan henge opp ting på
- store ark eller en rull med papir (helst 1 meter høy)
- kitt til å feste de store arkene til vegger eller vinduer
- klistrelapper i forskjellige farger (f.eks. Post-it-lapper)
- tusjpenner

Hvor mange samlinger trenger du?

Det er flere fordeler ved å spre arbeidet over 3-5 samlinger: Deltakerne får tid til å forstå metodene, sette seg inn i tankegangen og fordøye inntrykkene. Du kan også gi dem små «hjemmelekser» mellom samlingene, for eksempel å skrive en tekst på nytt med klart språk.



4 | Hvordan tror du reisen ser ut?

Vi som leverer en tjeneste eller et produkt, har en formening om hvordan prosessen ser ut for mottakeren. Kanskje vet vi allerede om noen av problemene?

Be deltakerne ta med seg det vi allerede vet. For eksempel:

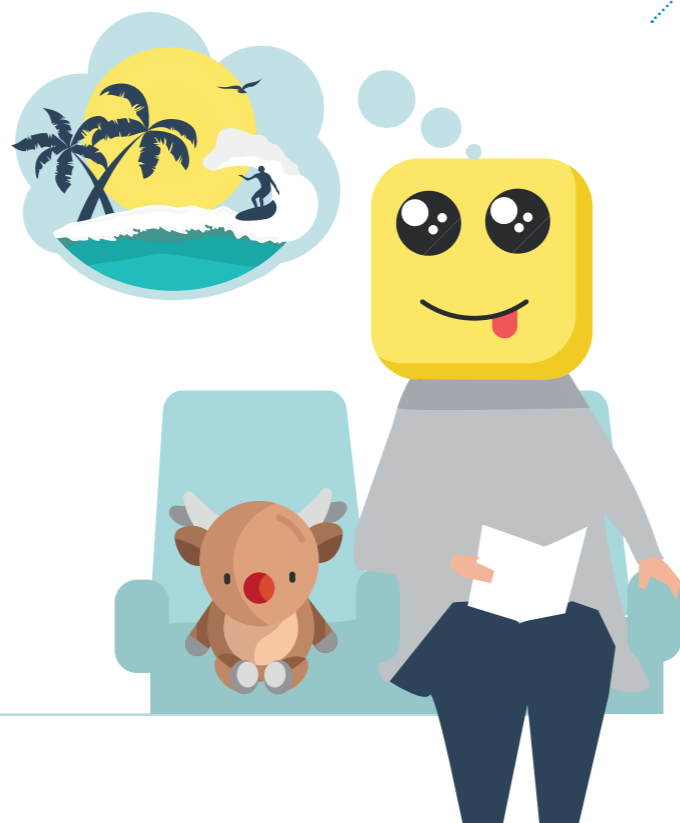
- Nettredaktøren vet hva som er vanlige søkeord, og om folk finner fram på nettsidene eller gir opp underveis.
- Servicetorgetts ansatte vet hvilke spørsmål og problemer som går igjen.
- Saksbehandleren vet hva søkerne misforstår i søknadsskjemaet.

Når vi skal tegne opp en innbyggerreise, kan vi dele den opp i tre faser: før, under og etter. Forsøk å definere oppgaven innbyggeren skal løse.

- **Før** er hva som skjer når behovet oppstår.
- **Under** er hva som skjer underveis.
- **Etter** er hva som skjer når oppgaven er løst.

En felles forståelse for de ulike fasene er et viktig utgangspunkt. Vær samtidig åpen for endringer og tilpasninger underveis. Dere vil sannsynligvis se reisen fra ulike perspektiver.

Husk på:
En innbyggerreise vil ofte være en del av en enda større innbyggerreise. Samtidig kan den også deles opp i mange mindre innbyggerreiser.



Eksempler på innbyggerreiser

Reise	FØR	UNDER	ETTER
Besøk på legevakt	Person skader seg, leter på nett etter kontaktinformasjon, ringer, finner fram adresse, drar til legevakta	Pasienten ankommer legevakta, registrerer seg, venter, møter lege, får resept, betaler, reiser hjem	Pasienten er på apoteket og henter medisiner, kommer hjem
Førsteklassing på vei til skolen om morgenen	Gjør seg klar, pakker sekken, kler på seg, husker refleks, møter klassekamerat utenfor huset	Fra førsteklassingen forlater huset sitt til han eller hun kommer fram til skolen	Framme på skolen, forteller klassen hva som har skjedd på skoleveien
Søknadsprosess	Innbygger har behov for en tjeneste, søker på internett, spør venner og kjente for å få informasjon og erfaringer	Setter seg inn i søknadsprosessen, finner og fyller ut søknadsskjema, legger ved dokumentasjon, venter på svar, får vedtak	Søkeren er fornøyd eller misfornøyd med vedtaket, kontakter saksbehandler, sender klage
Vielse	Frieri, paret undersøker hvor de kan gifte seg, kontakter kommunen, får informasjon, skaffer prøvingsattest, gjør avtale, inviterer gjester til bryllup	Brudéfølget ankommer rådhuset, tas imot, blir gift, får kopi av vigselbok, fotografes, forlater rådhuset	Selskap, bryllupsreise, vigselstest sendes til ekteparet






Oppgave:

Tegn reisen

1. Finn fram et stort og bredt ark.
2. Tegn opp skjemaet som du ser på neste side.
3. Be deltakerne skrive ned det de allerede vet om den aktuelle reisen, én opplysning per Post-it-lapp.
4. Deltakerne skal vurdere hvor i skjemaet opplysningen hører hjemme. Fest lappen på riktig sted.
5. Be deltakerne finne og markere møtepunktene, det vil si når, hvor og hvordan innbyggeren er i kontakt med kommunen.
6. Skjemaet skal også vise hva som skjer i kulissene våre, det vil si hva vi gjør uten at innbyggeren ser det.
7. Noter også ned eventuelle andre aktører som påvirker reisen på ulike tidspunkter.
8. Illustrer reaksjoner, møtepunkter og ting som skjer, direkte i skjemaet. Alle kan tegne helt enkle strektegninger.

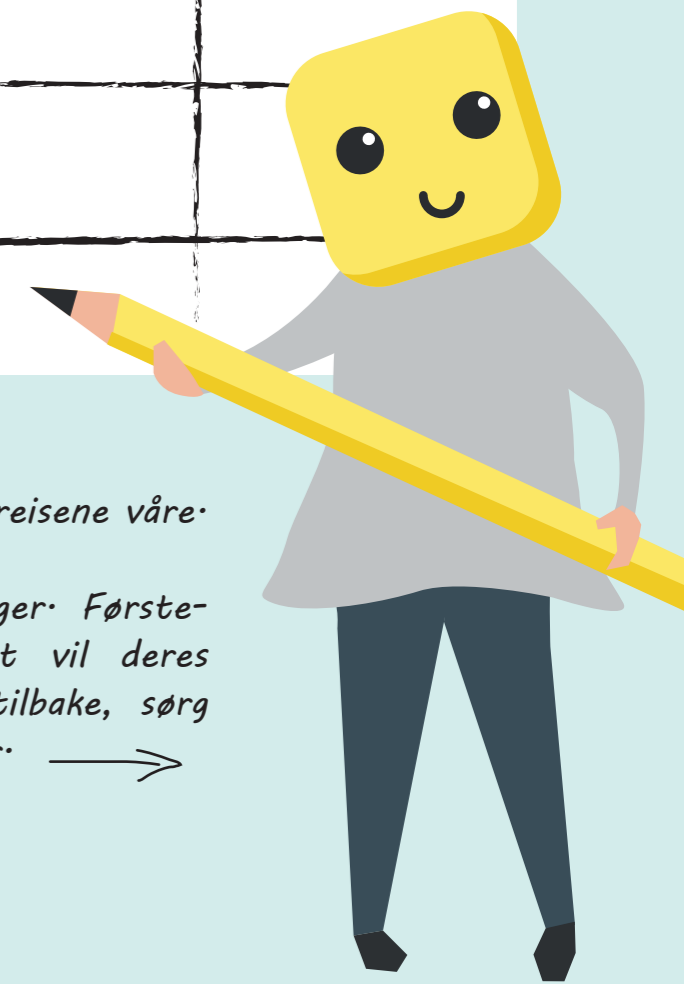
! Har du en designer med på laget? Be om hjelp til å tegne reisen. Ord og setninger tolkes ofte ulikt, mens tegninger kan skape en felles forståelse for noe.









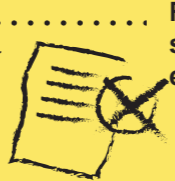




Reisen - før - under - etter

Innbyggerreisen	FØR	UNDER	ETTER
 Opplevelse			
 Handling			
 Møtepunkt			
Oss (i kulissene)			
Andre aktører			

På de neste sidene ser du de to innbyggerreisene våre.

De er redigert og tegnet opp flere ganger. Førsteutkastene var langt mer kaotiske. Det vil deres førsteutkast også være. Ikke hold noe tilbake, sørg for å få med alle innspill og perspektiver. →



FØR		UNDER					ETTER	
 <p>OPPLEVELSE (innbygger)</p>	<p>Hørt fra andre at det er vanskelig</p> <p>Hørt fra andre at det tar tid</p>	<p>Søke eller ikke søke? Hvordan kan jeg unngå å søke?</p> <p>Blir det komplisert?</p> <p>Hvordan får jeg oversikt over prosessen?</p> <p>Må jeg søke om dispensasjon?</p> <p>Hva er en forhåndskonferanse? Trenger jeg det?</p> <p>Hvor lang tid vil det ta før jeg kan bygge?</p>	<p>Har jeg lagt ved alt og fylt ut skjemaet riktig?</p> <p>Mangler jeg noe?</p> <p>Må jeg involvere andre instanser?</p>	<p>Få jeg svar på at søknaden er mottatt?</p> <p>Får jeg informasjon om hvordan saksgangen er videre?</p>	<p>Når får jeg svar?</p> <p>Har de begynt å se på søknaden?</p> <p>Hvor lang tid tar det?</p> <p>Har de glemt meg?</p> <p>Er søknaden rotet bort?</p>	<p>Jippi! Eller ikke?</p>	<p>Skal jeg bygge selv eller bruke fagfolk?</p> <p>Garasjen er ferdig, kan jeg bruke den?</p> <p>Hvordan får jeg tak i en ferdigattest?</p> <p>Skjemaet for ferdigattest ligner veldig på skjemaet i byggesøknaden - må jeg informere om alt på nytt?</p>	
 <p>HANDLING (innbygger)</p>	<p>Vil bygge garasje</p> <p>Søker på internett</p> <p>Ringer pappa</p> <p>Ringer en venn som jobber i kommunen</p> <p>Spør venner og bekjente om deres erfaringer</p>	<p>Søker på internett, ringer kommunen, møter opp</p> <p>Bestiller og betaler for informasjon om eiendommen (nabovarsler, kart m.m.)</p> <p>Når må naboene varsles? Hvordan? Hvor lenge må jeg vente på svar?</p> <p>Finner eller finner ikke søknadsskjema</p> <p>Finner eller finner ikke reguleringsplanen, forstår eller misforstår den</p>	<p>Fyller ut søknad</p> <p>Tegner og legger ved riktig dokumentasjon</p> <p>Sender nabovarsel, venter 14 dager</p>	<p>Sender søknaden</p> <p>Søker også om dispensasjon fra reguleringsplanen</p>	<p>Venter på svar</p> <p>Ringer og spør kommunen når svaret kommer</p> <p>Mottar mangelbrev eller foreløpig svar, gjør rettelser eller ettersender vedlegg</p> <p>Har spørsmål og ringer eller sender e-post til kommunen</p>	<p>Vedtak:</p> <p>Du får bygge eller du får ikke bygge</p>	<p>Kontakter snekker</p> <p>Bygger garasje</p> <p>Fyller ut søknadsskjema om ferdigattest</p> <p>Venter på svar</p> <p>Begynner å bruke garasjen</p>	
 <p>MØTEPUNKT</p>	 <p>Søk på kommunens nettsted</p>  <p>Har spørsmål Ringer kommunen Møter opp</p>  <p>Snakker med byggesaksveileder, får råd</p>  <p>Skriver søknad</p>  <p>Sender søknad som e-post</p>  <p>Mangelbrev eller foreløpig svar?</p>  <p>Retter eventuelle mangler</p> <p>BEHANDLINGSTID 3 UKER / 12 UKER MED DISPENSASJON</p>  <p>Vedtak</p>  <p>Søker om ferdigattest</p>  <p>Ferdigattest mottatt</p>	<p>Hjelper innbygger videre i prosessen</p> <p>Henviser eventuelt til rett instans, og vet hvem som kan hjelpe med hva</p>	<p>Automatisk svar om at e-posten er mottatt</p> <p>Saksbehandler vurderer søknaden og avgjør om den må på høring, skriver eventuelt mangelbrev, gir foreløpig svar eller godkjenner søknad, sender ut faktura</p> <p>Saksbehandler svarer på spørsmål på telefon eller e-post, journalfører alt</p>	<p>Sender vedtak</p> <p>Godkjent eller ikke godkjent</p>	<p>Saksbehandler vurderer søknad om ferdigattest, godkjenner eller godkjenner ikke</p>			
<p>ANDRE AKTØRER</p>	<p>Naboer og bekjente som har vært gjennom lignende prosess</p>	<p>Direktoratet for byggkvalitet (DiBK)</p> <p>Kartverket</p> <p>Leverandør av situasjonskart og nabolister</p>	<p>Eventuelle høringsinstanser, for eksempel Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE)</p>	<p>Entreprenør som kan bygge garasje</p>				

FØR

UNDER

ETTER



OPPLEVELSE
(pårørende)

Mamma har virket forvirret og engstelig i det siste, jeg er redd hun har demens

Mamma bor alene i Tromsø, mens jeg bor i Oslo

Selv om hun sier at alt er bra, er jeg usikker på om det stemmer

Jeg tror ikke hun forstår hva som skjer, at hun kanskje trenger hjelp

Kan jeg søke på vegne av mamma? Må jeg ha en fullmakt? Må jeg være verge?

Hvor syk må mamma være for å få hjelp? Og hva slags hjelp kan hun få?

Det er vanskelig å finne fram på kommunens nettsted, og det er ikke lett å forstå prosessen

Det er vanskelig å forstå søknadsskjemaet

Flere av opplysningene de ber om, virker irrelevante

Må jeg legge ved dokumentasjon?

Hvorfor snakker ikke de forskjellige avdelingene i kommunen sammen?

Når får mamma hjelp?

Er søknaden mottatt?

Hvor lang tid tar det?

Kan noen ha rotet bort søknaden?

Må jeg søke på nytt?

Hva vil mamma synes om at fremmede mennesker kommer hjem til henne?

Hvordan vil hun håndtere det, hun som ikke liker nye rutiner?

Hva gjør jeg hvis det ikke går bra? Hvem kontakter jeg?



HANDLING
(pårørende)

Spør om moren vil ha hjelp, men oplever at hun blir sint og nekter for at noe er galt

Forhører seg blant venner og kjente, spør hva de synes hun skal gjøre

Søker etter informasjon på ulike nettsteder, også kommunens

Prøver å finne riktig kontaktperson i kommunen

Ber en ansatt i kommunen om råd per e-post, men får ikke svar

Søker på kommunens nettsted for å finne ut hvordan hun skal gå fram for å skaffe moren hjelp

Ringer kommunen

Ringer fastlegen til moren

Ringer kommunen igjen

Fyller ut søknadsskjemaet og skaffer nødvendig dokumentasjon

Ringer kommunen for å spørre om noe som er uklart i skjemaet

Sender søknaden per post eller e-post, selv om det står i søknadsskjemaet at det må sendes i posten (fordi det inneholder sensitive personopplysninger)

Ringer kommunen og spør når de får hjelp, blir urolig av svaret: De skal få et vedtak etter 4 uker, men det kan ta lengre tid om saksmengden er stor

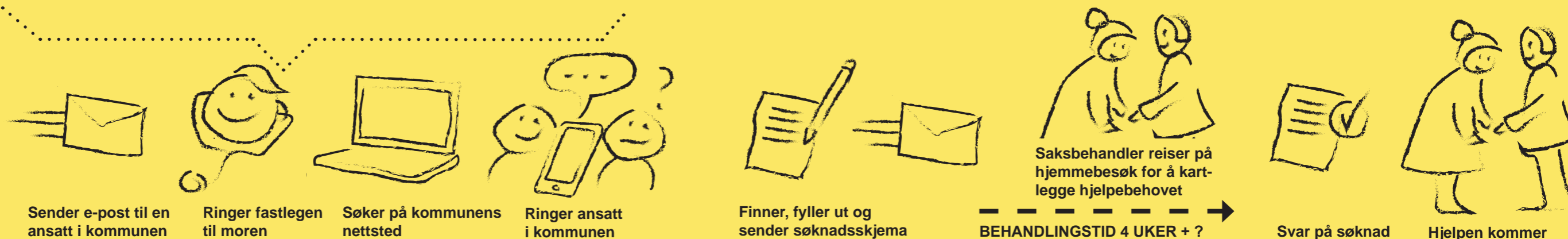
Kommunen ringer og spør om morens behov for hjelp, sier også at de skal besøke moren for å se hvordan de kan hjelpe

Får vedtak i posten, søknaden godkjennes, moren får tilbud om hjelp

Når hjelpen kommer, er datteren til stede hos moren i begynnelsen for å se hvordan det går



MØTEPUNKT



KOMMUNEN
(i kulissene)

Kommunikasjonsrådgiver oppdaterer tekster og kontaktinformasjon på kommunens nettsted, som regel på bestilling fra ansatte i hjemmetjenesten

Ledelsen i hjemmetjenesten informerer blant andre egne ansatte, fastleger og ikke-kommunale institusjoner slik at alle kjenner tilbudene og kan veilede pårørende

Saksbehandler får søknaden og oppretter en sak. Saksbehandler kontakter så fastlege, sykehus eller andre aktører som kan ha relevant informasjon om den som trenger hjelp. Kan også kontakte pårørende (datteren).

Saksbehandler tar kontakt for å avtale et hjemmebesøk (kartleggingsmøte). Under dette møtet, som er mellom saksbehandler og (i dette eksempelet) moren, kartlegger saksbehandleren hjelpebehovet.

Saksbehandler sender ut et vedtak, eller et midlertidig svar hvis det tar mer enn 4 uker å behandle søknaden.

Ansatt i hjemmetjenesten reiser hjem til moren for det første møtet

ANDRE
AKTØRER

Venner og bekjente som har vært eller er i samme situasjon

Morens fastlege, eventuelt legesekretæren på fastlegens kontor

Fastlege, sykehus, andre behandlingsinstitusjoner, andre offentlige aktører, for eksempel kommunens flyktningtjeneste

Privat(e) leverandør(er)?

5 Hva mener innbyggerne?

Hvis du bare skal huske én ting fra denne veilederen, er det dette: Snakk med dem det gjelder!

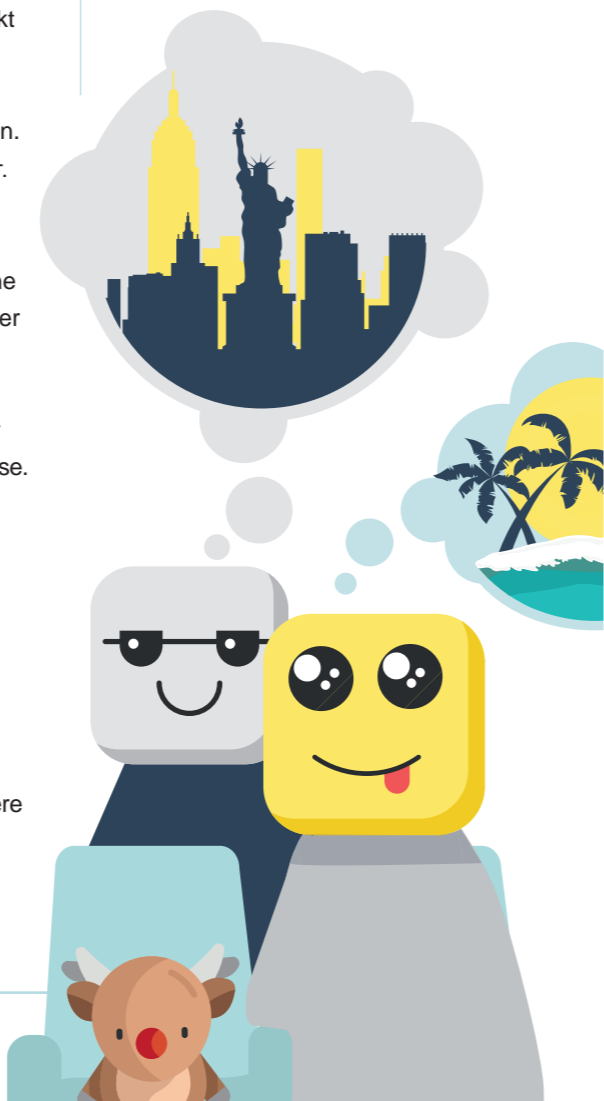
Uansett hva slags reise du skal forbedre, må du lytte til «passasjerene». Er det en innbyggerreise, må du snakke med faktiske innbyggere. Er det en ansattreise, snakk med de ansatte.

Å få innsikt fra dem vi designer for, altså målgruppen, er avgjørende. Vi trenger innsikten for å få bekreftet eller avkreftet det vi antar. Kanskje vil innbyggerne peke på noen helt andre problemer? Kanskje vil de hjelpe oss å finne løsningene?

Oppgave:

Møt innbyggerne

1. Bli enige om noen spørsmål i fellesskap, så har dere et utgangspunkt når dere skal ut og møte folk. Les om åpne spørsmål på neste side.
2. Oppsøk innbyggerne der de er, gå enten alene eller to og to sammen. Forsøk å finne representanter for de ulike fasene: før, under og etter.
3. Fortell innbyggeren hva dere vil forbedre og hvorfor. Forklar at dere ønsker innspill fra noen i målgruppen. Husk også å si at spørsmålene ikke har en fasit. Dere er ute etter erfaringer, opplevelser og meninger – både negative og positive.
4. La innbyggeren få snakke. Forsøk å oppmuntre underveis. Hvis du er uenig i det som blir sagt, hold det for deg selv. Dette er ikke din opplevelse.
5. Still åpne oppfølgings spørsmål med nøytrale ord, for eksempel slik:
Hvordan synes du tjenesten fungerer?
Unngå ledende spørsmål og vanskelige begreper:
Disse forhåndskonferansene fungerer ikke så bra, eller hva?
6. Noter ned det som blir sagt. Skriv ned de ordene og begrepene som innbyggeren bruker. Hvis de sier grensepinner om noe som egentlig heter grensemerker, skriver du grensepinner. Dette er viktig. Hvis dere er to, kan den ene ha ansvaret for å notere slik at den andre kan holde samtalen i gang og ha øyekontakt.
7. Til slutt: Si tusen takk for hjelpen.



Oppgave:

Aktiv lytting

Gode lyttere får vite mer enn dem som foretrekker å snakke selv. Og hvis du skal forbedre noe, må du lytte til dem som bruker produktet eller tjenesten. Aller helst bør du lytte aktivt.

Øv sammen to og to. Bytt på å være intervjuer, den som skal lytte aktivt, og intervjuobjekt.

Før du kan lytte aktivt, må du sette i gang samtalen. Da kan du stille åpne spørsmål, det vil si spørsmål som legger opp til mer utfyllende svar.

Eksempler på åpne spørsmål:

- Hvordan opplever du denne tjenesten?
- Hvorfor tror du det er så mange som klager?
- Hva synes du om hvordan hjelpen er organisert?
- Hvem mener du vi skulle ha valgt?
- Når passer det best for deg at vi holder åpent?

Hvis du formulerer spørsmålene dine med et «du» eller et «deg», slik som i eksemplene over, viser du at du er ute etter personens egne oppfatninger, ikke et eventuelt fasitsvar.

Så, når praten er i gang, må du huske å lytte til det som blir sagt. Da kan disse tre teknikkene være til hjelp:

Ekko

Gjenta noe av det siste intervjuobjektet sa som et spørsmål, ved å bruke et spørrende tonefall. Da inviterer du personen til å forklare eller utdype hva han eller hun mente med nettopp dette. Ved å repetere nøyaktig de samme ordene, framfor å fortolke eller «oversette» til ord du ville ha brukt, viser du at du respekterer og spiller på lag med intervjuobjektet. NB: Ikke bruk denne teknikken hvis du ikke er nysgjerrig på svaret.

Eksempel:

Intervjuobjektet: Dette skjemaet er helt uforståelig, jeg ... altså ... jeg klarer ikke ... nei.

Du: Klarer ikke ...?

Eller:

Du: Uforståelig?

Boomerang

Det er en teknikk som fungerer godt når du og intervjuobjektet ser på noe sammen, for eksempel en nettside. Intervjuobjektet får oppgaver som han eller hun skal løse, men i blant kan vedkommende bli usikker og be om hjelp: Hva er det meningen at jeg skal skrive i dette feltet? Eller: Må jeg velge denne for å komme videre?

Unngå da å hjelpe, send heller et spørsmål tilbake. Da vil personen kanskje prøve å løse oppgaven slik han eller hun ville ha løst den på egen hånd.

Eksempel:

Intervjuobjektet: Hva er det meningen at jeg skal skrive i dette feltet?

Du: Hva tror du selv?

Eller:

Du: Hva ville du ha gjort hvis du gjorde dette alene?

Columbo

For alle som er for unge til å huske Columbo, detektiven som dukket opp på tv-skjermene på slutten av 1960-tallet, framsto han som både glemsom og i beit for ord. Det samme bør vi gjøre i blant. Vær oppriktig nysgjerrig, og oppfør deg mindre som en ekspert og mer som en detektiv.

Som Columbo ville ha sagt det:

Fortell meg mer om ...

Hjelp meg å forstå hva ...

Å av og til formulere noen halvferdige og mindre perfekte spørsmål, for så å ta en liten pause, kan få intervjuobjektet til å svare raskere. Han eller hun vil kanskje slippe å vente til du har tenkt ferdig. Noen intervjuobjekter vil kanskje forsøke å hjelpe deg ved å svare før spørsmålet er ferdig stilt.

Tips til intervjuet:

- Skriv ned spørsmålene på forhånd.
- Tenk over rekkefølgen, for eksempel bør du åpne med noe enkelt og ufarlig.
- Våg å stille oppfølgingsspørsmål på sparket, veksle mellom teknikkene over.
- Ha øyekontakt og vis at du lytter ved for eksempel å nikke der det er naturlig.
- Få noen andre til å notere det som blir sagt, så kan du konsentrere deg om å lytte.

6 | Hvordan ser reisen ut nå?

Det lønner seg å tegne opp innbyggerreisen flere ganger. Da vil du få med flere innspill, og det er lettere å prioritere den viktigste innsikten.

Da vi snakket med innbyggerne om de to innbyggerreisene våre, fant vi blant annet ut:

- En innbygger med enkle byggeplaner trodde han måtte bestille forhåndskonferanse. Han ble irritert da han i etterkant skjønnte at det bare var dyrt og unødvendig. Han kunne ha klart seg med gratis veiledning.
- Mange opplever flere av søknadsprosessene våre som uoversiktlige og vanskelige. Vi opplyser sjelden om behandlingstid på kommunens nettsted. Søkerne blir da usikre på når de kan forvente et svar, og flere ringer kommunen for å spørre.
- Det er vanskelig å få god statistikk om byggesøknadene. En årsak er at saksbehandlingssystemet vårt ikke lar oss kategorisere og hente ut god statistikk automatisk. Jobben må gjøres manuelt.
- En som ønsket å søke om hjemmetjenester, sendte e-post til en ansatt i kommunen. Hun fant e-postadressen på nettstedet vårt. Hun ventet i flere måneder på et svar, men det kom aldri.

! **Sørg for å ha oversikt over all innsikten.** Det finnes flere måter å gjøre det på, så test ut ulike metoder og verktøy til dere finner noe dere liker. Vi brukte UXPressia.com. I gratisversjonen kan du (per november 2019) tegne én reise, så betaler du om du vil lage flere.



Oppgave:

Hvilke ord bruker vi, og hvilke bruker innbyggeren?

Nå som dere har snakket med innbyggerne, vet dere forhåpentligvis hvilke ord og begreper de bruker. Eller hva?

Lag en oversikt ved å fylle inn skjemaet nedenfor. Hvilke ord og uttrykk bruker saksbehandlerne, bransjen og juristene? Og hvilke ord bruker innbyggerne om det samme?

Ord vi i kommunen bruker	Ord innbyggerne bruker	Kommentarer og forslag til hvordan vi kan løse dette i tekstene våre

Oppgave:

Hvilken informasjon trenger innbyggeren hvor og når?

Hva kan vi gjøre med språk, struktur og innhold for å forbedre innbyggernes opplevelser? Forsøk å fylle inn skjemaet nedenfor. Kanskje skal det stå noe annet i kolonnene deres?

På nettstedet	I søknadsskjemaet	I vedtaket

Husk på:
Hvordan skal innbyggeren vite det han ikke vet at han ikke vet?

7 | Hva kan vi fikse med én gang?



Noen problemer løser vi lettere og raskere enn andre. Hold derfor utkikk etter det dere kan forbedre nå. Sorter og prioriter problemer og eventuelle løsningsforslag: Hvilke kan dere løse allerede denne uka? Hvilke kan dere løse i år? Og hvilke må dere vente med til neste år?

Her er noen av problemene og løsningene vi fant:

Hva er problemet?	Hvordan kan vi løse det?	Når kan vi løse det?
1. Innbyggeren er usikker på hva som er forskjellene på forhåndskonferanse og veiledning. Hva trenger han for å bygge garasje?	Vi kan være tydelige på hva som er forskjellene. På nettsidene våre kan vi sette opp en oversikt over hva som kjennetegner de to tilbudene, ikke minst når det gjelder omfang, pris, dokumentasjon og krav til forberedelser	Nå
2. Innbyggere opplever prosessen for å søke om å få bygge garasje, som uoversiktlig og komplisert.	Vi kan illustrere hele prosessen med de ulike trinnene fra start til slutt på nettsidene våre. Vi kan også lage en brukervennlig veileder for søknadsprosessen, slik at det er lett å forstå hvem man må ha tillatelse fra, og hvilke vedlegg som skal legges ved.	Når vi lanserer nytt nettsted i 2020
3. Innbyggere sender e-post direkte til ansatte og risikerer å ikke få svar. Ansatte kan være sykemeldte, ha byttet jobb eller være på ferie uten at dette er oppgitt på nettsidene.	Vi kan lage et mindre sårbart system, et som ikke er like avhengig av enkeltpersoner i kommunen. I stedet for å oppgi e-postadresser til enkeltpersoner, kan vi be innbyggerne kontakte oss på fellesadresser som betjenes av flere ansatte. Det er flere fordeler ved en slik løsning, ikke minst at innbyggeren er sikret svar.	På lengre sikt
4. Flere innbyggere synes det er vanskelig å vite hva de skal gjøre når en forelder blir syk og får demens. De er usikre på regelverket og på hvilke muligheter de har når forelder ikke lenger kan ta vare på seg selv.	Fylkesmannen har noe som heter fremtidsfullmakt. Med denne kan man gi fullmakt til barna sine, en venn eller en annen person man stoler på, mens man fortsatt er frisk. Vi kan informere om det på nettstedet vårt og ved kommunale og ikke-kommunale helseinstitusjoner. Kanskje kan vi også dele skjemaet i sosiale medier for å starte samtalen blant innbyggerne.	Når vi lanserer nytt nettsted i 2020
5. Det er mange utfordringer knyttet til søknadsskjemaene våre, eksempelvis er det knapt to skjemaer som ligner på hverandre. Felles for dem er at klart språk, universell utforming og brukervennlighet ikke er ivare tatt i særlig grad.	Vi kan lage nye skjemaer, aller helst digitale skjemaer som kan sende informasjon sikkert via en Min side-løsning bygget inn på kommunens nettsted. Vi kan også lage retningslinjer for utforming av digitale skjemaer og papirskjemaer.	På lengre sikt



Slik jobber vi med tekstene våre

Vi jobber fortsatt for at tekstene våre skal bli lettere å finne, forstå og bruke, både på nettsider, i skjemaer, i brev og i andre kanaler. For at tekstene skal utfylle hverandre, prøver vi å se dem i sammenheng. I første omgang har vi særlig jobbet med tre ting på O: overskrifter, oppbygning og omtenkksomhet.

Overskrifter skal være tydelige

I dag bruker vi mange overskrifter som forutsetter at innbyggerne våre har inngående kjennskap til intern organisering. For eksempel er overskriften på nettsiden om middagslevering fra hjemmetjenesten, navnet på leverandøren. Vi har foreslått å endre den til «Middag levert hjem».

Vi bruker også overskrifter som skaper unødig forvirring. For eksempel har vi foreslått å fjerne det overflødig ordet «Egensøknad» fra overskriften på søknadsskjemaet for helse- og omsorgstjenester.

På kommunens nettsted foreslår vi store endringer i overskriftene, noe som betyr at strukturen blir en helt annen. Her er ett eksempel:

I dag ligger den viktigste informasjonen om kommunens hjemmetjenester på tre ulike nettsider. Disse har titlene: «Hjemmetjenester», «Hjemmesykepleie» og «Tildelingskontoret». På siden «Hjemmetjenester» har vi dessuten en underoverskrift som heter «Hjemmehjelp».

Hver av sidene og tekstene har store mengder informasjon som er vanskelig å få oversikt over. Dessuten er det ikke alle som vet forskjellen på hjemmetjeneste, hjemmehjelp og hjemmesykepleie. Vi bør heller ikke ta for gitt at alle vet hva som skjer på et tildelingskontor.

For å forbedre innbyggerreisen har vi erstattet de tre sidene med én. Denne har vi kalt «Hjelp og behandling i hjemmet». Vi kommer tilbake til dette eksempelet.

Oppbygningen skal være logisk

På nettsiden vi har valgt å kalle «Hjelp og behandling i hjemmet», har vi bygget opp teksten med disse mellomtitlene:

«Hvem kan få?», «Hva kan du få?», «Pris og betaling», «Slik søker du», «Når får du svar?» og «Klage». Dette er formuleringer vi kan gjenbruke når vi informerer om andre tjenester, slik at innbyggeren skal kjenne seg igjen og finne raskere fram.

I tilknytning til «Hva kan du få?» har vi laget en oversikt over tilbudet. Her foreslår vi disse overskriftene: «Mestring og forebygging», «Opptrening og rehabilitering», «Hjelpemidler og tilpasning av bolig», «Middag levert hjem», «Aktivitetstilbud», «Praktisk hjelp» og «Behandling og helsehjelp».

Vi har vært opptatte av å bruke ord som alle kan forstå. Samtidig skal ordene beskrive det faktiske tilbudet og være juridisk korrekte.

Omtenkksomhet skal være en del av servicen

Vi bør skrive som om vi er et menneske som skriver til et annet menneske. Det kan være vanskelig nok når det vi skal formidle, er komplekst og fullt av fagbegreper. Ett triks er å huske at det finnes personlige pronomen: Vi skriver «vi» og «du» og «oss» og «deg».

Vi bør dessuten unngå passive s-verb, som for eksempel «det tilbys» og «det må søkes». Denne verbformen gjør det vanskelig å vite hvem som skal gjøre noe. Skriv heller slik: «vi tilbyr deg» og «du må søke».

Omtenkksomhet er også å forklare det som er vanskelig, for eksempel regelverket i en søknadsprosess. Det er lett å føle seg dum når man ikke forstår noe, og det er ikke omtenkstomt å få andre til å føle seg dumme.

Kanskje synes du selv det er vanskelig å forstå en lovtekst eller en faglig begrunnelse. Ikke fall for fristelsen til å sitere den vanskelige teksten direkte. Be heller om skrivehjelp av en kollega, gjerne en som er god til å formidle.

Vi kan også være på tilbudssiden i tekstene våre. På nettsidene våre kan vi henvise til relevant og god informasjon andre steder. Iblant kan vi også tilby noe i hjemmetjenestens avslag på søknader om praktisk hjelp, som en time med ergoterapeut.

Tekst på nettside som handler om byggesøknader:

FØR:

Tiltak som belegges med ansvar

Alle bygg som ikke tilfredsstillir kravene til fritak eller oppføring av tiltakshaver selv må omsøkes med ansvarlige foretak.

ETTER:

Sjekk om du må søke

Noen ting kan du bygge, rive eller endre uten å søke. Andre ting må du søke om. For mer omfattende prosjekter, må fagfolk både søke og gjøre jobben for deg.

Det er flere ting som avgjør om du må søke, om du kan søke selv eller om du må kontakte fagfolk. For eksempel størrelsen på det du skal bygge eller rive, om noen skal bo eller oppholde seg i det du skal bygge, og om du vil søke om noe som er i strid med reguleringsplanen for eiendommen din.

Her kan du lese mer om hvilke regler som gjelder for det du skal gjøre.

På de neste sidene finner du flere forslag til endringer:



HUSK:

Tydelig

Logisk

Omtenkksom

Tekst på nettside om dispensasjon i byggesaker:

FØR:

Dersom et tiltak er i strid med gjeldende plan eller lov kan det søkes om dispensasjon fra disse forholdene. Plan og bygningsloven kapittel 19 regulerer dette forholdet.

Plan og bygningsloven §19-2 gir kommunen anledning til å gi dispensasjon og den lyder: § 19-2. Dispensasjonsvedtaket

Kommunen kan gi varig eller midlertidig dispensasjon fra bestemmelser fastsatt i eller i medhold av denne lov. Det kan settes vilkår for dispensasjonen.

Dispensasjon kan ikke gis dersom hensynene bak bestemmelsen det dispenseres fra, eller hensynene i lovens formålsbestemmelse, blir vesentlig tilsidesatt. I tillegg må fordelene ved å gi dispensasjon være klart større enn ulempene etter en samlet vurdering. Det kan ikke dispenseres fra saksbehandlingsregler. Ved dispensasjon fra loven og forskrifter til loven skal det legges særlig vekt på dispensasjonens konsekvenser for helse, miljø, sikkerhet og tilgjengelighet.

Ved vurderingen av om det skal gis dispensasjon fra planer skal statlige og regionale rammer og mål tillegges særlig vekt. Kommunen bør heller ikke dispensere fra planer, lovens bestemmelser om planer og forbudet i § 1-8 når en direkte berørt statlig eller regional myndighet har uttalt seg negativt om dispensasjonssøknaden.

Det understrekes at det er tiltakshaver / ansvarlig søker som skal begrunne/fremlegge grunnlaget for å gi dispensasjon.

Dersom tiltaket du ønsker å gjennomføre er betinget av dispensasjon må det søkes særskilt om dette. Du kan velge om du vil søke dispensasjon isolert sett, for senere å omsøke selve tiltaket – eller å søke dispensasjon samtidig som du omsøker selve tiltaket.

(...)

ETTER:

Hva er dispensasjon?

Dispensasjon er det samme som unntak. Hvis du ønsker å bygge noe som er i strid med en lov, forskrift eller plan, kan du søke om dispensasjon. Du er ikke garantert dispensasjon selv om du søker om det.

Du kan velge om du vil søke om dispensasjon før du sender selve byggesøknaden, eller om du vil sende alt samlet.

En søknad om dispensasjon skal svare på disse spørsmålene:

1. Hvilken bestemmelse søker du om unntak fra, og hvorfor mener du at du skal få bygge i strid med denne bestemmelsen? Hvis du ikke svarer på dette punktet i søknaden om dispensasjon, kan vi ikke regne søknaden din som fullstendig. Vi vil da be om at du ettersender disse opplysningene, noe som vil gjøre at det tar lengre tid før du får svar på søknaden din.

2. Hvordan ivaretar du hensynet til bestemmelsen du søker unntak fra? Bestemmelser i lover, forskrifter og reguleringsplaner er der av en grunn. De skal sikre at vi tar hensyn til noe eller noen. Det er derfor viktig at du i dispensasjonssøknaden skriver hvordan det du skal bygge, ivaretar bestemmelsens hensyn i størst mulig grad.

3. Hvordan er fordelene ved at du får bygge, større enn ulempene? Her sier loven at vi som saksbehandler, må gjøre en «samlet vurdering» av fordeler og ulemper. Blant annet skal vi vurdere konsekvensene for helse, miljø, jordvern, sikkerhet og tilgjengelighet. Det er derfor viktig at du i dispensasjonssøknaden skriver hvorfor fordelene er større enn ulempene. Vi har vanligvis ikke lov til å vektlegge søkerens personlige forhold i vurderingen vår, eksempelvis at man har lyst på større plass fordi man venter barn.

Når vi behandler søknader om dispensasjon fra en bestemmelse, er det særlig tre ting vi må legge vekt på i vurderingen vår:

- at hensynet til bestemmelsen det søkes om unntak fra, likevel blir ivaretatt
- at fordelene for alt og alle som blir berørt av et unntak, er større enn ulempene
- at statlige og regionale rammer og mål blir fulgt

Hvis du søker om dispensasjon fra en plan, for eksempel en reguleringsplan, sier loven at vi skal legge særlig vekt på statlige eller regionale rammer og mål. Det betyr at kommunestyret, et departement eller en annen myndighet kan komme med føringer som vi må ta hensyn til når vi behandler dispensasjonssøknader.

Tekster på hjemmetjenestens nettsider:



FØR:

Hjemmehjelp tilbys til personer med funksjonssvikt, kronisk sykdom og akutt skade der det har oppstått et pleie- og omsorgsbehov som man ikke kan mestre selv.

ETTER:

Hvis du har akutt skade, kronisk sykdom eller funksjonssvikt, kan du søke om å få hjelp og behandling hjemme hos deg selv.

FØR:

Kommunen kan selv fastsette regler for betaling av egenandel og betalingssatser for praktisk bistand og opplæring etter helse- og omsorgstjenesteloven.

ETTER:

Noen av tilbudene våre må du betale for. Vanligvis må du betale en egenandel, det vil si at du betaler litt, og kommunen betaler resten. For noen tilbud er egenandelen en fast sum. For andre tilbud regner vi ut en egenandel basert på inntekten din. Her finner du mer informasjon om de ulike prisene.

Tekst på nettside om middagslevering:

FØR:

ISS Matomsorg

Om ISS Matomsorg Tromsø

ISS Matomsorg kan tilby ferdigprodusert kalde middagsretter klar for slutttilberedning hjemme hos den enkelte kunde. Middagsmaten bestilles ved hjemmesykepleien i ditt distrikt og maten bringes hjem til deg av en sjåfør som er ansatt ved ISS Matomsorg. Kjøkkenet leverer mat til sykehjem, Seminaret og hjemmeboende i hele kommunen.

Produksjonsmetode kok/kjø

Kok/kjø er en videreutvikling av de tradisjonelle tilberedningsprosesser der en benytter den beste teknologien på markedet. Maten lages på vanlig måte, den blir pakket lukket emballasje og nedkjølt til 4 grader innen 90 minutter, lagres på 2 grader og transportert med kjølebiler, dette sikrer en god matsikkerhet. Slik kan maten produseres 3-5 dager før den skal spises.

Det brukes en fire ukers grunnmeny med to valgalternativer, som er den samme for både institusjon og hjemmeboende. Egen meny for helligdager og sesong. Produksjon av dietter lages i utgangspunktet av normalkost.

Tromsø kommune har utarbeidet ernæringspolitiske retningslinjer, etter statens ernæringsråd sine anbefalinger, som er ISS Matomsorg, sykehjemmets og hjemmetjenesten sine retningslinjer. Formålet med retningslinjene er å sikre at brukerne får et ernæringsmessig riktig kosthold og sikre at produksjon og frembud av næringsmidler skjer på en trygg og hygienisk måte der maten skal være fri for sykdomsfremkallende stoffer.

ETTER:

Middag levert hjem

Hva er det?

Dette er et tilbud om å få levert middag hjem. Du kan få det hvis du ikke kan lage mat selv, ikke kan handle mat i butikken eller ikke spiser nok.

Dette får du

- middag med dessert levert hjem én eller flere dager i uken
- en sunn, sesongbasert og tilpasset meny med flere valgmuligheter
- valget mellom normal og stor porsjon
- hjelp til å bestille og til å tilberede maten

Hvordan fungerer det?

Middagene blir levert hjem til deg for 1-3 dager av gangen. Middagene leveres avkjølt. Du må derfor ha mikrobølgeovn for å kunne varme dem.

8 Virker det?

Sjekk om løsningen faktisk virker, helst før dere tar den i bruk. Enten dere velger enkel eller omfattende brukertesting, kan innspillene gjøre løsningen enda bedre. Kanskje innser dere at den likevel ikke var så smart?

Det finnes flere måter å teste på. En som er enkel, billig og effektiv, kalles gjerne «på gata»-testing eller geriljatesting. Den egner seg om du vil ha mange svar på få og korte spørsmål. Det kan hende du vil sjekke om de forstår en tekst du har skrevet, eller undersøke om ikonene du har valgt, faktisk er til hjelp.

Ta med deg det du skal teste til et sted målgruppen din holder til, for eksempel gata utenfor, en barselgruppe eller et bibliotek. Jo lettere det er for testpersonene å sette seg inn i situasjonen, desto bedre. Hvis du skal teste om de forstår et brev, gi dem brevet. Skal du teste om de skjønner hvilken boks de skal velge på en nettside, ta med nettbrett eller mobiltelefon. Å se på at de løser oppgaven, er bedre enn å snakke om det.

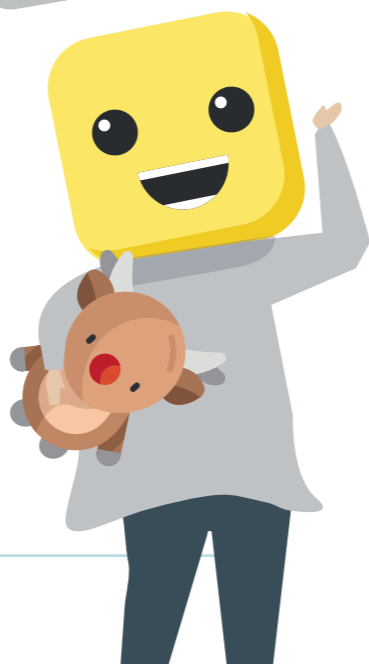
Spør så mange som mulig, og noter tilbakemeldingene. Kanskje blir du overrasket?

For som en kollega pleier å si, riktignok på engelsk og med litt friskere ordvalg: Antakelser er alle katastrofers mor.

Vil du vite mer om brukertesting, finner du mange kloke råd og mye godt lesestoff både i bokform og på internett.

På lenger sikt bør dere holde utkikk etter effektene: Får dere færre telefoner? Går saksbehandlingen raskere enn før? Er en større andel av søknadsskjemaene riktig utfylt?

For alles del, ikke minst lederne som skal gi dere tid og penger til flere slike prosjekter, er det lurt å måle før og etter. Sørg for å ha tall som viser hvor dårlig stilt det er, før dere gjør noe. Hvis endringene deres har en positiv effekt på tallene, er det større sannsynlighet for at dere får fortsette. Hvis ikke, kan dere kanskje lære noe av det også.



Takk for oss!

Vi nærmer oss slutten av bruksanvisningen. Forhåpentligvis sitter du igjen med noe du kan ta i bruk eller bygge videre på. Takk for oppmerksomheten og lykke til!

Noe av det vi selv tar med oss fra arbeidet med innbyggerreisene, er fem såkalte designprinsipper. De sier noe om hvordan vi skal tilrettelegge tjenestene våre slik at de blir tilgjengelige for flere:

1. Det skal være lett å finne alle tjenestene våre.
2. Alle tjenestene våre skal beskrives i et tydelig og klart språk som er lett å forstå.
3. Hver handling skal ta deg et steg videre.
4. Innbyggerne skal forstå prosessen og hvorfor de må gjøre det vi ber om.
5. Innbyggerne skal føle seg sett og hørt når de er i kontakt med oss.

Designprinsippene er tatt med i innholdsstrategien for kommunens nettsted. På sikt kan de kanskje tas i bruk av flere av kommunens ansatte.

Til slutt vil vi takke alle som har bidratt i arbeidet:

- Dyktige og engasjerte kolleger med fagkompetanse innen byggesak, hjemmetjeneste, innbygger-service, IT, juss, personvern, design og kommunikasjon
- Kloke ledere som har latt oss bruke tid på dette arbeidet
- Heidi Bunæs Eklund, kunnskapsrik og motiverende språkkonsulent fra NTB Arkitektst
- Anna Kirah, kreativ og inspirerende designantropolog og psykolog
- KS, som har støttet oss med tillit og penger

Tusen takk for strålende innsats, alle sammen!



etter

under

før

