



Motorveier, bratte bakker og manuelle avkroker – om arbeidet med automatisering i Foreldrepengeprojektet

Anne Nørstenes og Ina Rudaa

26.11.2018 // Foreldrepengeprojektet , NAV



Rustet for fremtiden?

1/3 av statsbudsjettet

Tjenester til 2,8 mill mennesker

60 ulike stønader og ytelser

Foreldrepenger:

-180 000 søknader

-7 enheter og 200 saksbehandlere

-280 000 telefonhenvendelser

Hvor har vi vært?

VG SPORTEN VG LIVE TV-GUIDE VG+ TIPS OSS MENY



HJELPENDE HÅND: For gravide Tuva Sverdstad Eikås (30), rant begeret over da hun måtte fylle ut foreldrepengeskjemaet. Nå vil hun hjelp... [Les hele](#)

NAV: – Det er for vanskelig å søke om foreldrepenger

Lover bedring: – Vi forstår at folk sliter

NAV: Kun 50 prosent forstår skjemaet

Begeret rant over for gravide Tuva (30) da hun skulle gyve løs på NAVs foreldrepengeskjema. Nå strekker hun ut en hjelpende hånd og har laget sin egen versjon av skjemaet.

Av Camilla Tryggestad Visjø
07.04.15 22:02 | Oppdatert: 08.04.15 10:12

Hvor har vi været?

Hvor har vi været?



Hvor vil vi?



Gode tjenester på nett

Korte meldinger

Få vedlegg

Bort med papir .. nesten

Færre medarbeidere

Enda bedre kvalitet

Korte og lettleste tekster

Informasjon fra statlige registre

Svar på sekunder

A photograph of several large icebergs floating in a deep blue ocean. The icebergs are white and jagged, with some showing internal blue structures. The water is a deep, dark blue, and the sky is a lighter blue. The overall scene is serene and majestic.

PRISBELØNTE,
DIGITALE
TJENESTER

GOD KVALITET

SVAR PÅ SEKUNDER

INTEGRERTE LØSNINGER

AUTOMATISERING

DATAANALYSE

SMARTE LØSNINGER

Hvordan skal vi få til det?

Digitalisering og automatisering



Verktøy fra 1970-tallet

0219 REG SAK

260392 001 03 FALK INITIATIVRIK

07049100250

Sak Beh.enh. NFE 4842 Gr. Sb.

Status Svartid

Saksblokk A Saksrapp N Velg blokk

Fjern

Sak Mottatt Saken gjelder

Ru Kode Type I1 I2 Nivå Res Vedtak Iverks

Flere

S/B Dato Mottaker

Opplysning

Sakoppf Purret Retur

Ønskes kvitteringsbilde

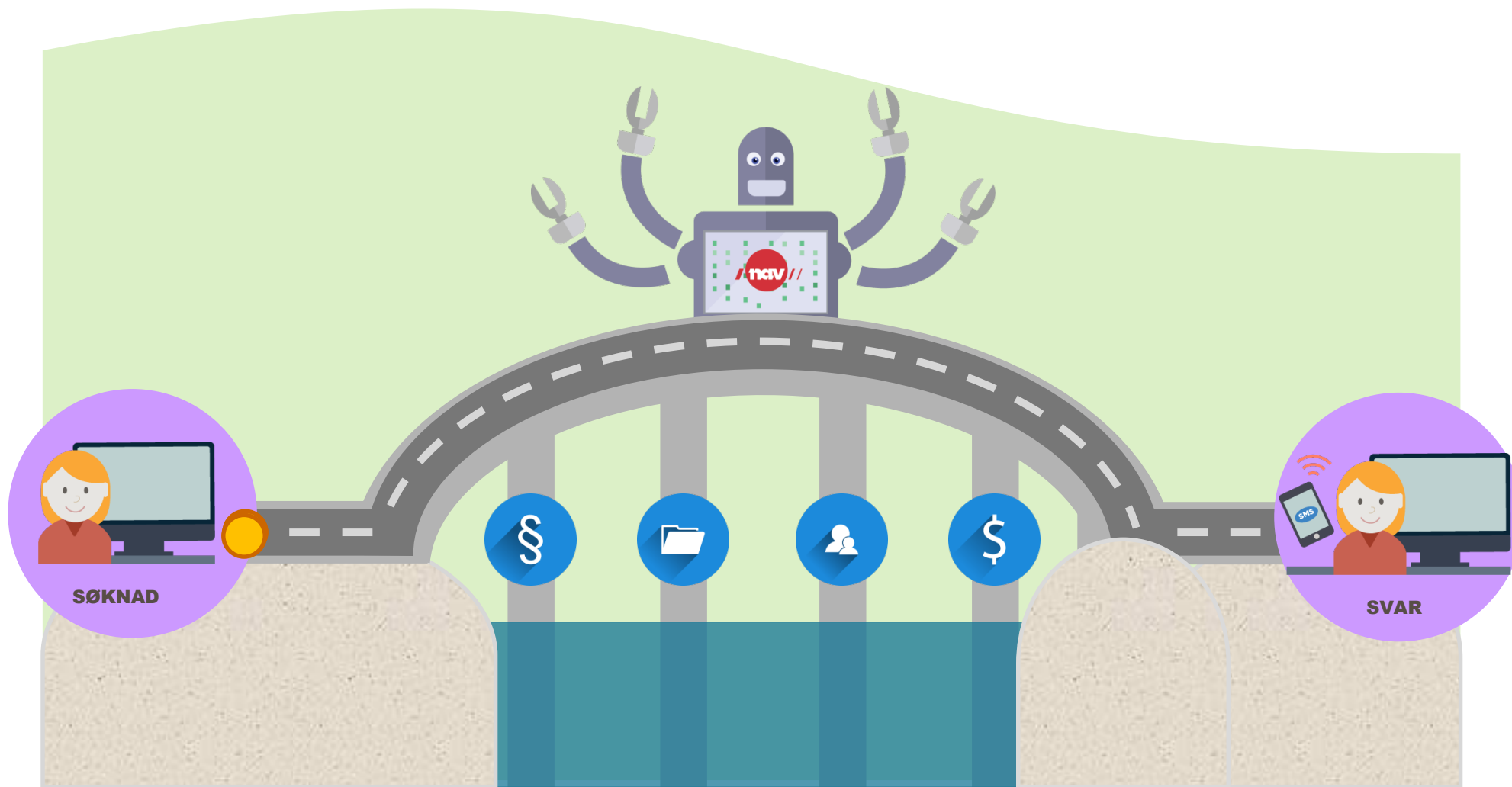
Til GE FM

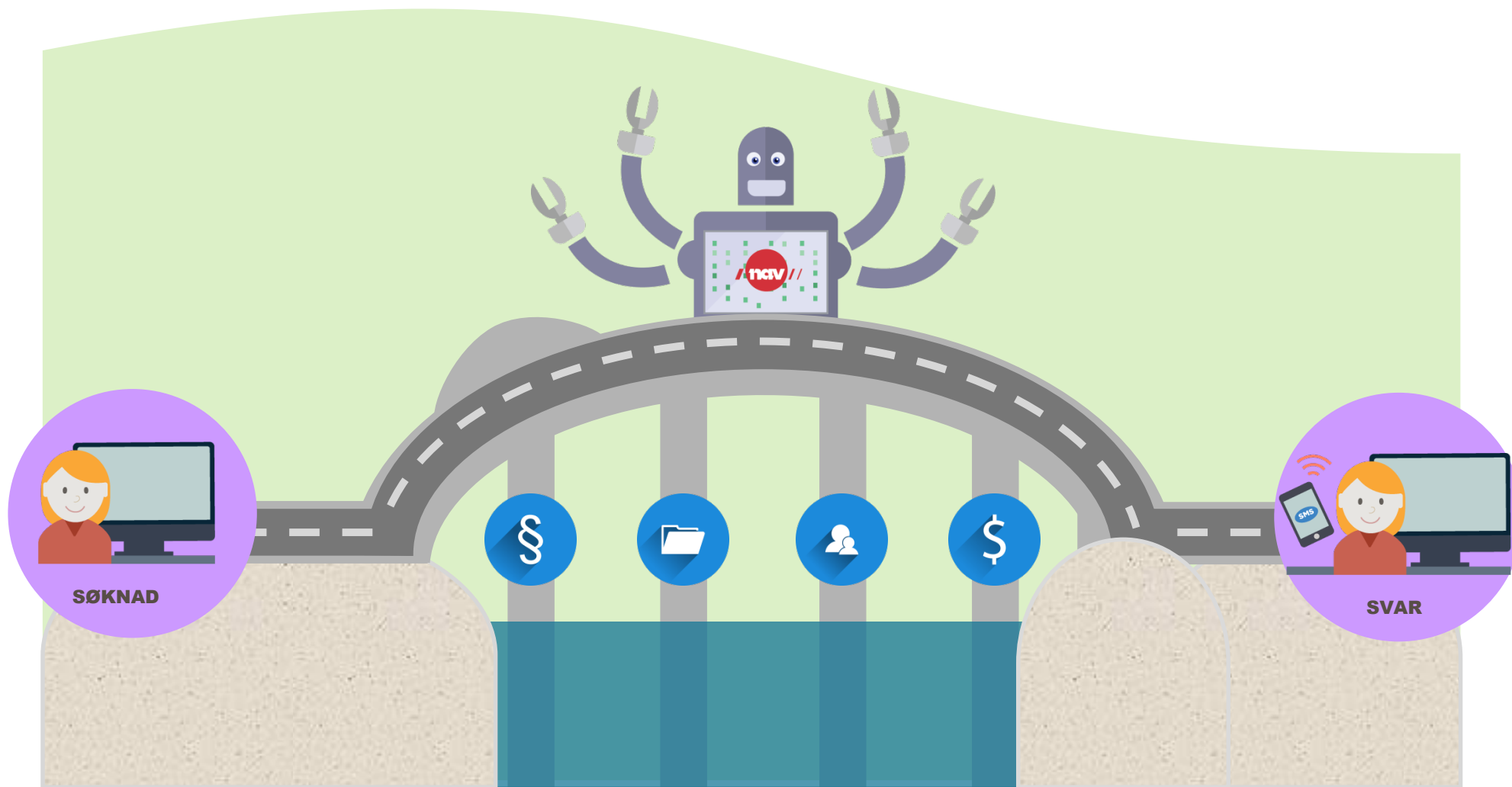
Flere

Rutine/bilde SB

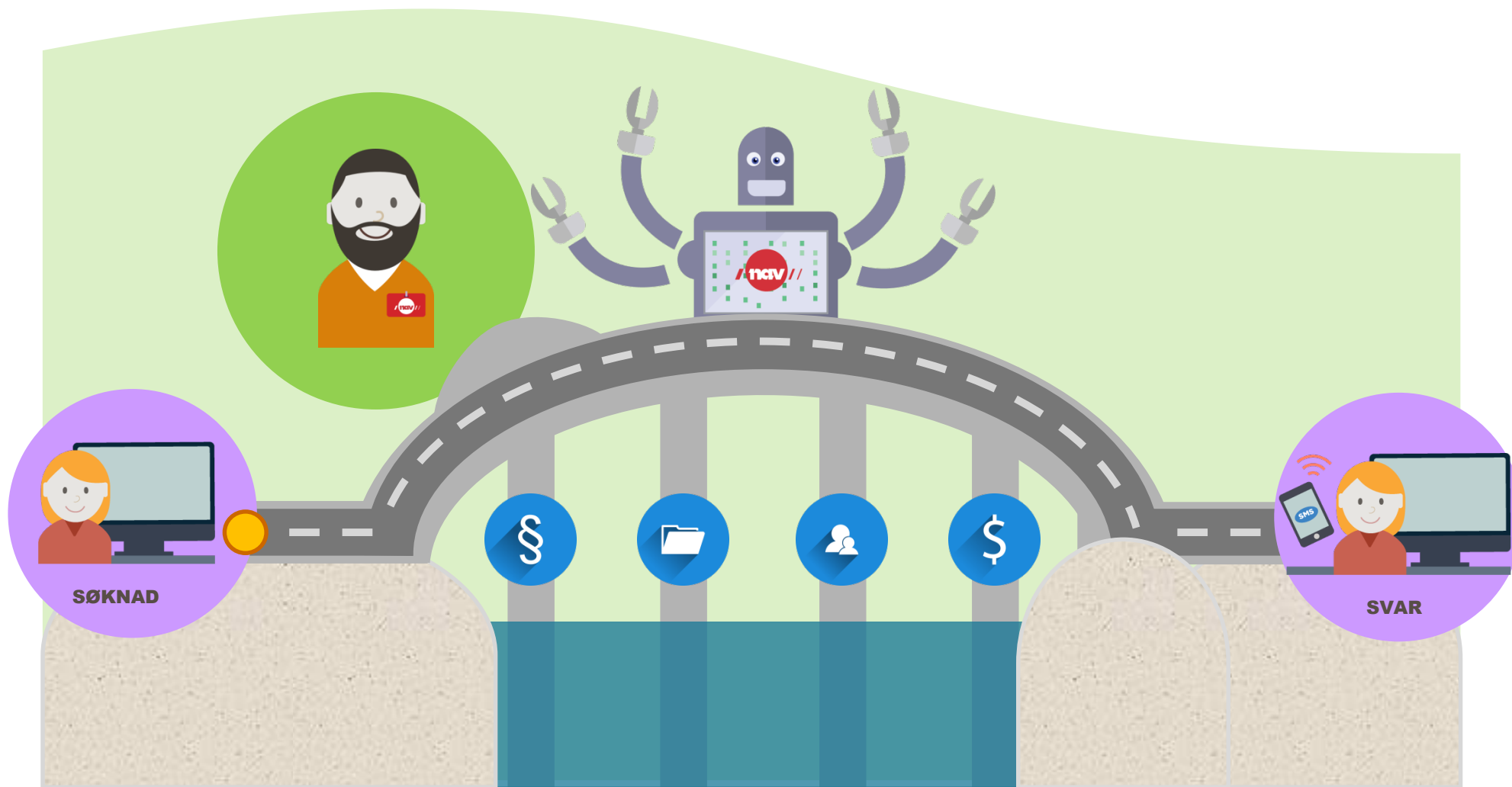
Søk

Beh.Ktr 4842 THB4847

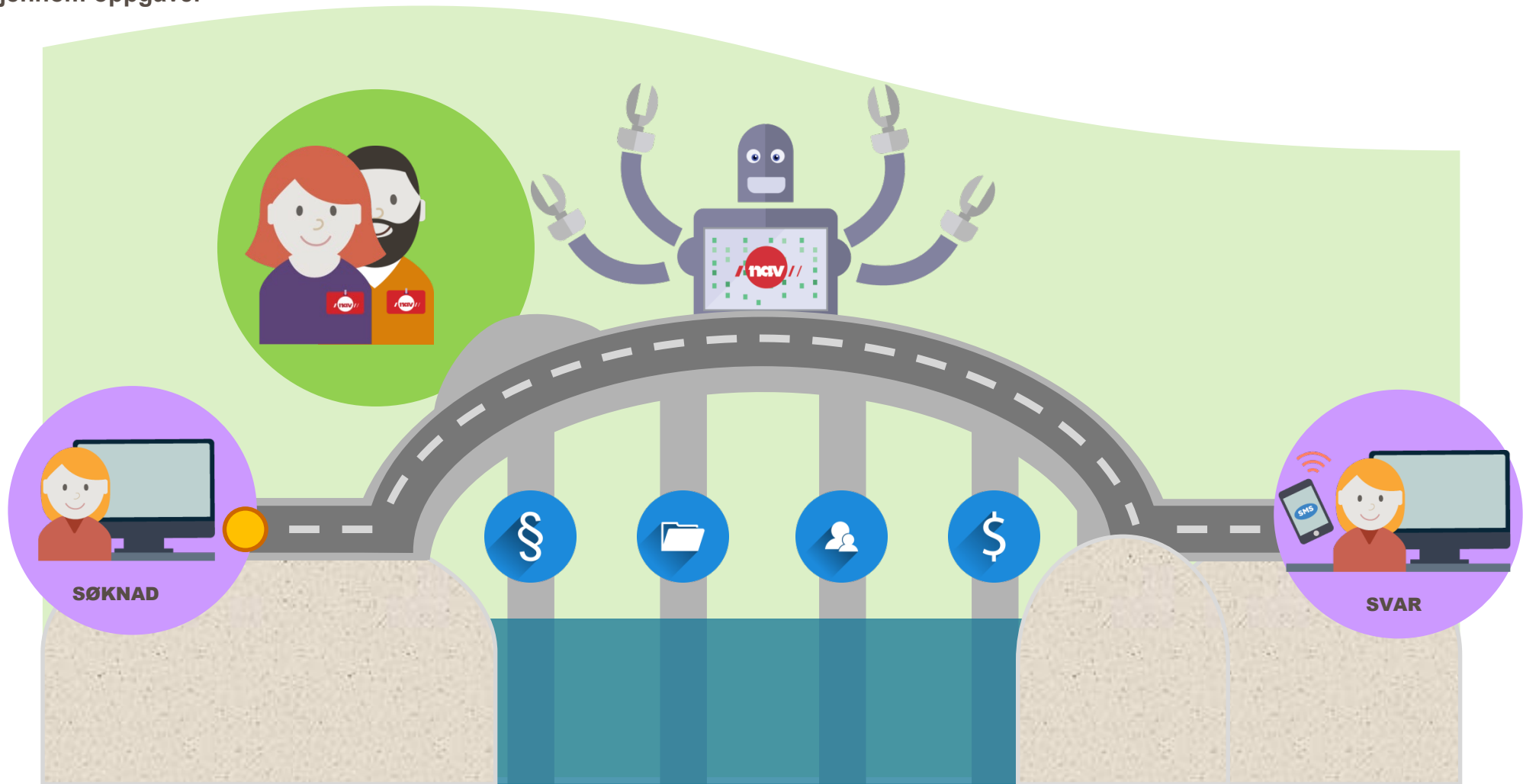


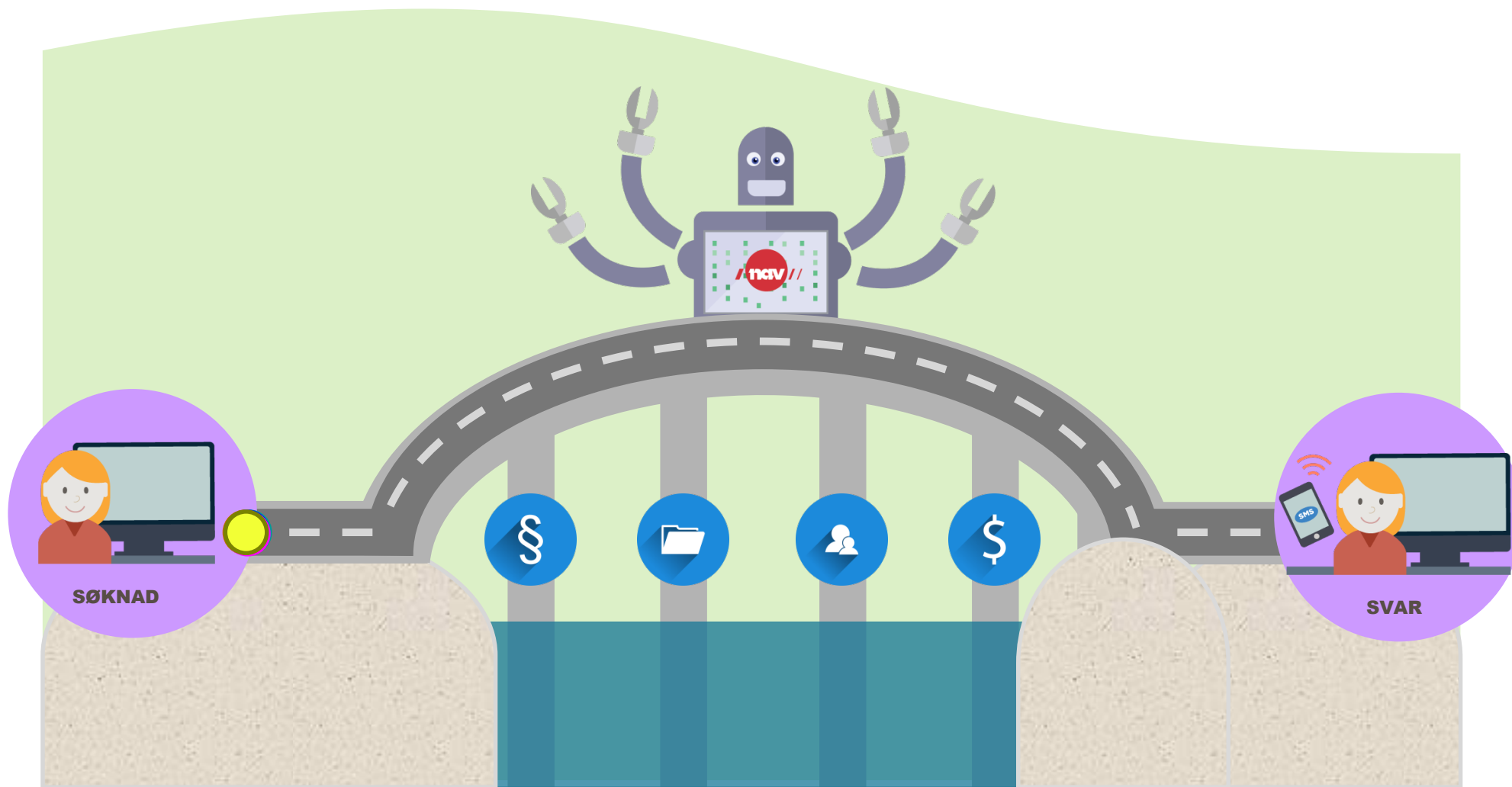


” Jeg får beskjed dersom
min kompetanse trengs
gjennom en oppgave.



” Jeg får beskjed dersom min
godkjenning er nødvendig
gjennom oppgave.





Eksempel: Terminbekreftelse

Ustrukturert
informasjon

Strukturere informasjon

Ikke etterspørre

Digital kommunikasjon



Melding om vedtak

Informasjon til bruker

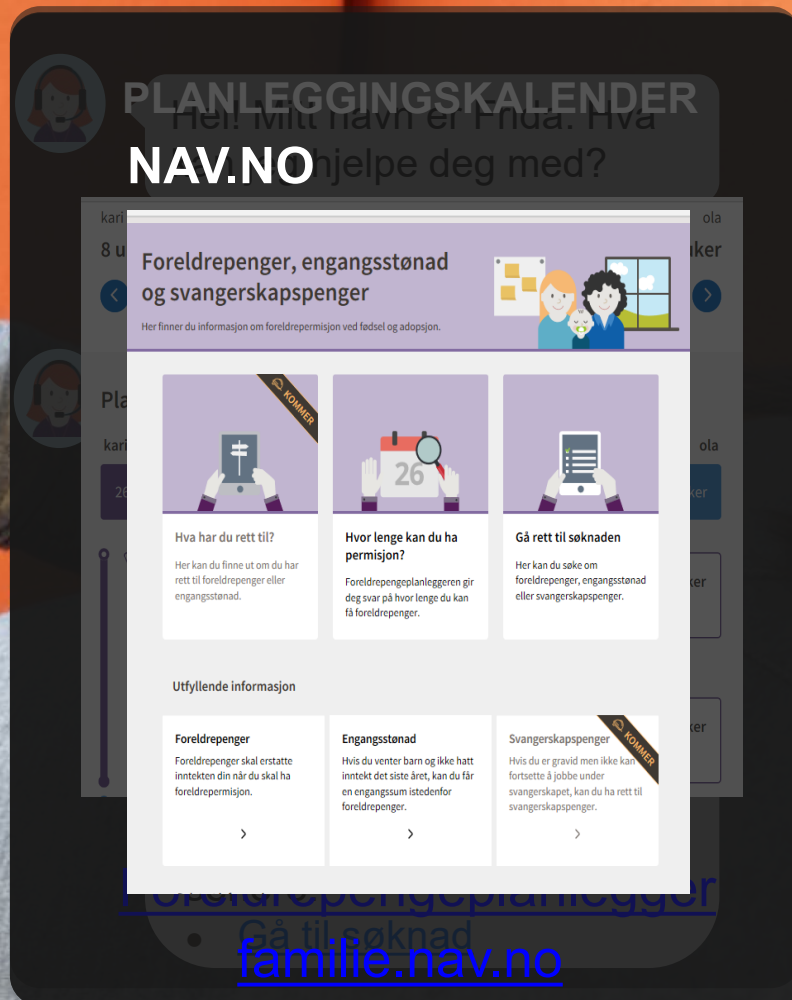
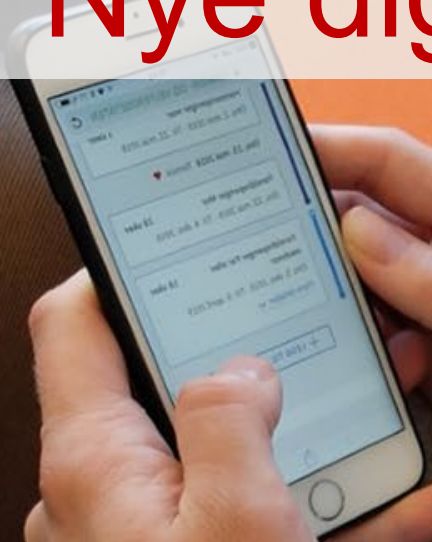
Innhenting av
informasjon fra bruker



Lytter til brukerne



Nye digitale tjenester



Vi gir økt verdi

LIKEBEHANDLING

BRUKERTILLIT

LAVERE RESSURSBRUK

MILJØGEVINSTER

HØYERE KVALITET

KORTERE SAKSBEHANDLINGSTID

SØKNADSDIALOG

BRUKERTILFREDSHET



Erfaringer

Fokus på bruker fra første sekund

- Involvere brukere
- Brukertester
- Brukerreiser

Involver de som vet hvor skoen trykker

- Fersk kompetanse inn i arbeidet
- Men må sikre nytenkning

Hold på drømmen om motorvei

- Jobbe for automatisering av høyvolum
- Streng vurdering av avstikkere

Behold bevissthet om verdi

- Aldri glemme gevinstene som er lovet



SPØRSMÅL?

Med brukeren i fokus

Komplette digitale tjenester

