



Tjenstedesign i NAV

På god vei, men ikke helt i mål

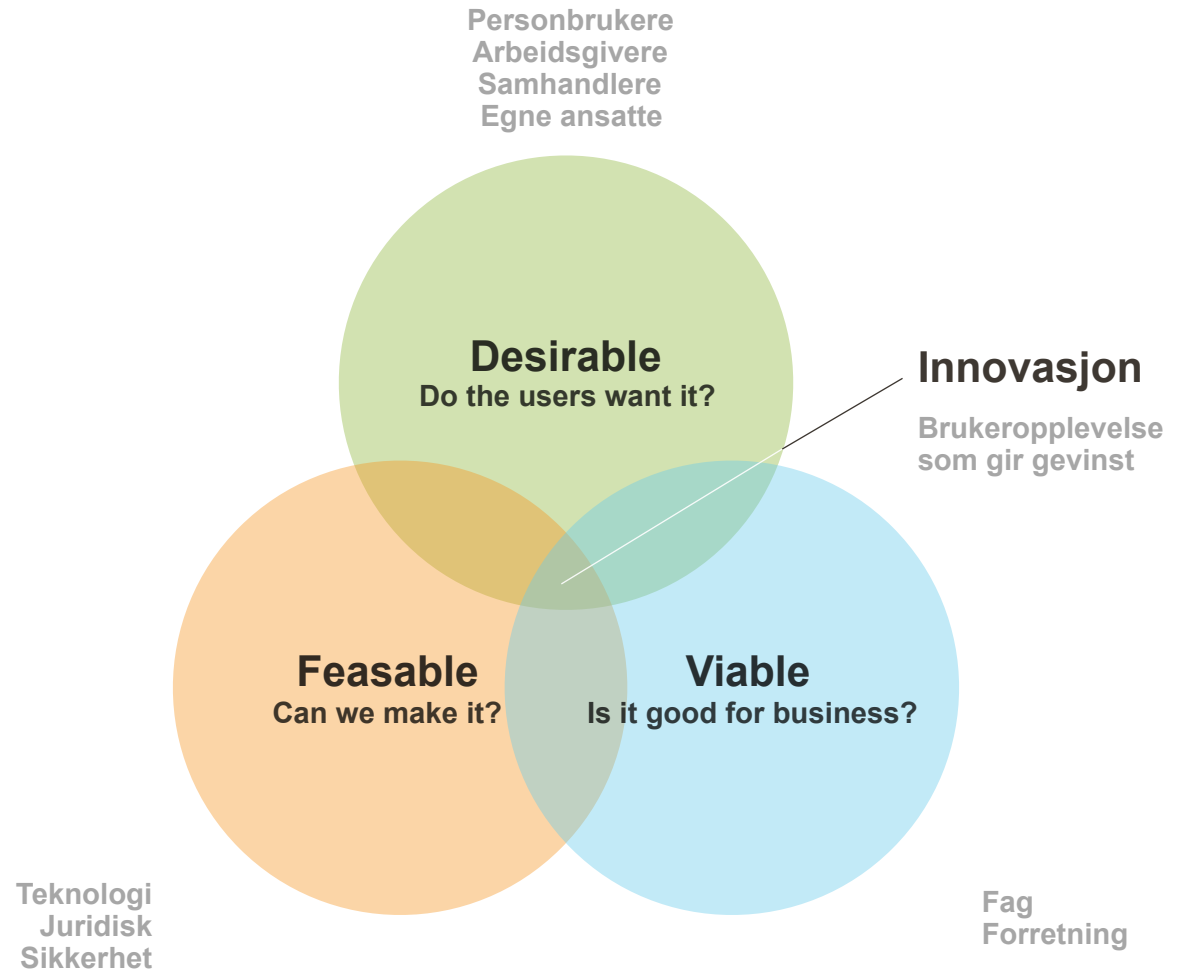
1. november 2017 // Aksel Sponås

Å sette **brukeren i sentrum** for utviklingsprosessen
og se hele tjenestetilbudet fra **brukerens perspektiv**
for å **utvikle og organisere mer verdifulle,**
effektive og helhetlige tjenester, som svarer
på reelle brukerbehov.

**8 tegn på at vi er på riktig vei, og 4 som
viser at vi fortsatt har en vei å gå.**

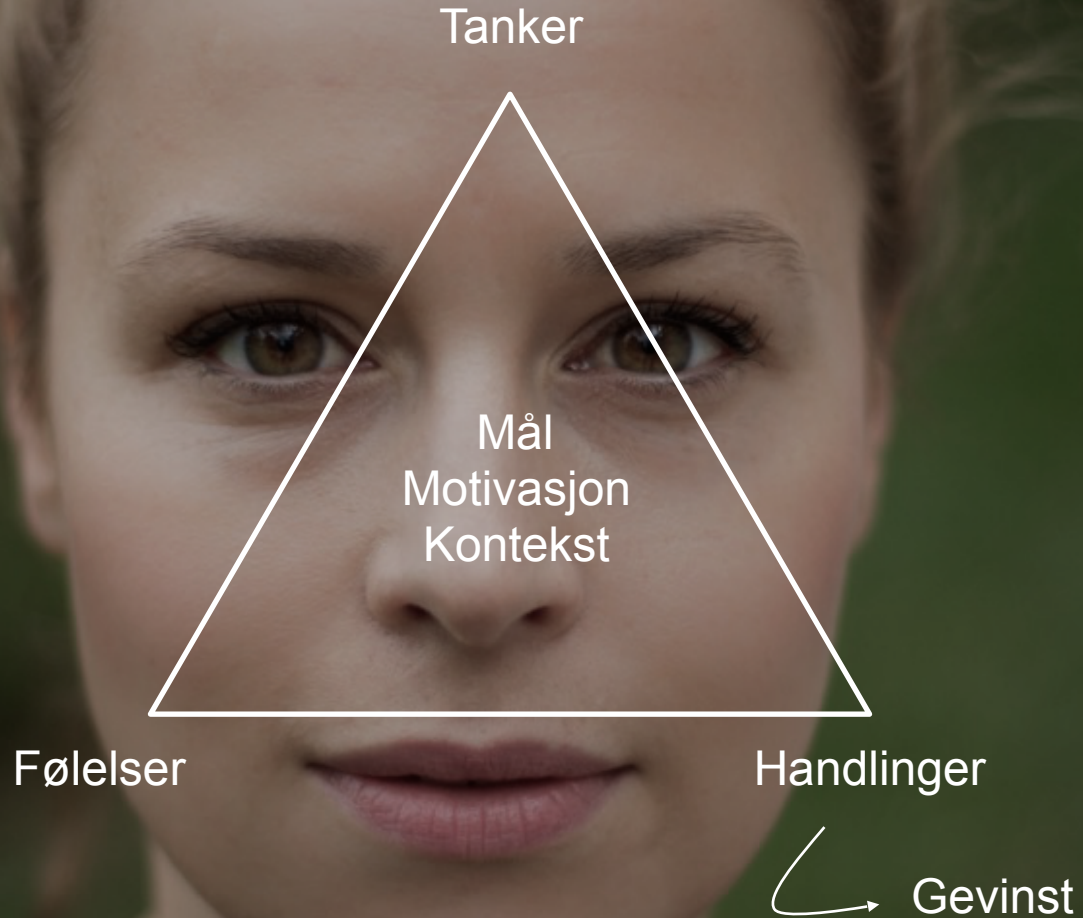
1

**Gode brukermøter
er en tydelig del av
NAVs virksomhets-
strategi og langtids-
plan.**



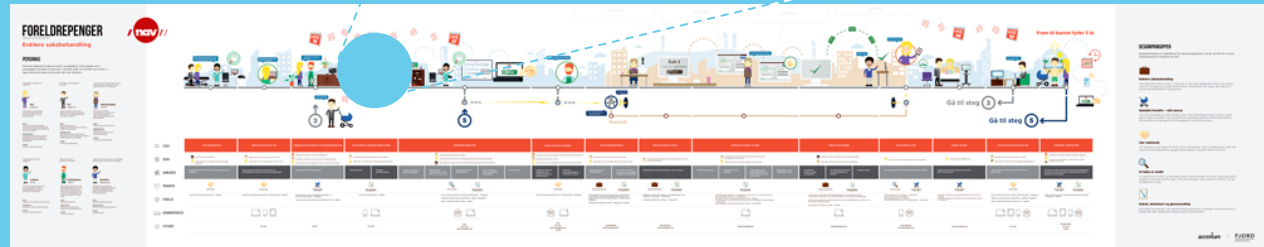
2

**Bedre forståelse for
hva brukeropplevelse *egentlig*
handler om.**



3

Brukersentrert metodikk for design av digitale tjenester.



4

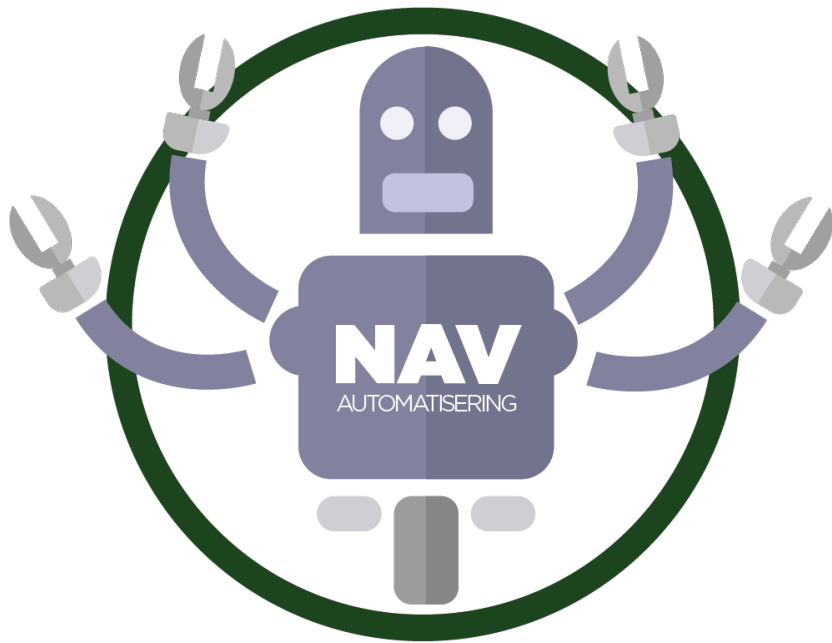
Iterere, lære og feile
så tidlig som mulig.



DigiSyfo gjennomfører geriljatest på gaten

5

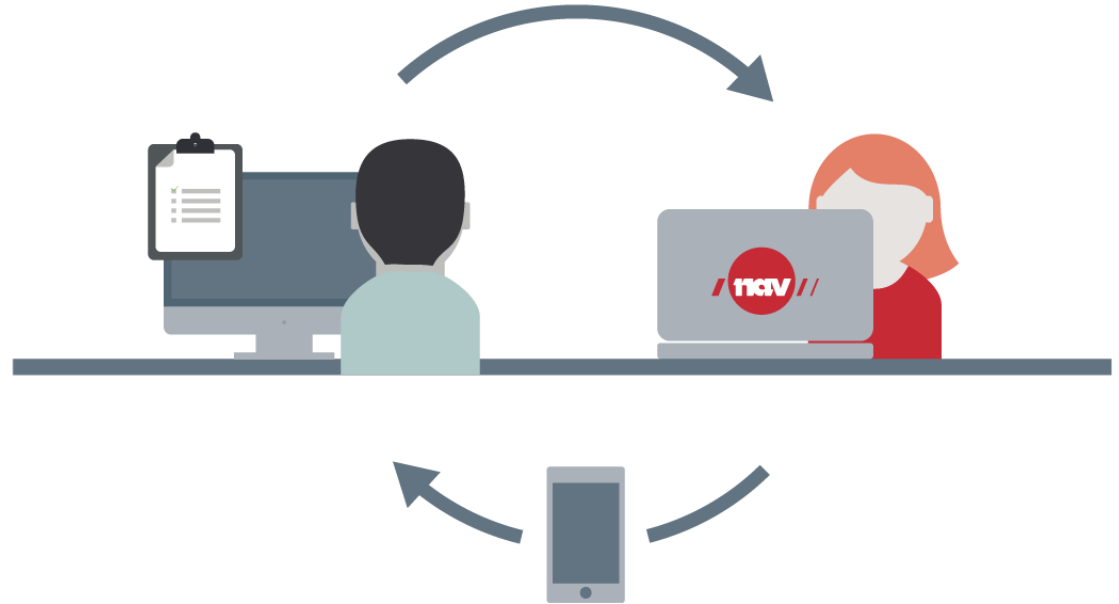
**Den beste
brukeropplevelsen
er den du ikke må
forholde deg til.**



6

Forenkler prosesser og samhandling på tvers av kanaler.

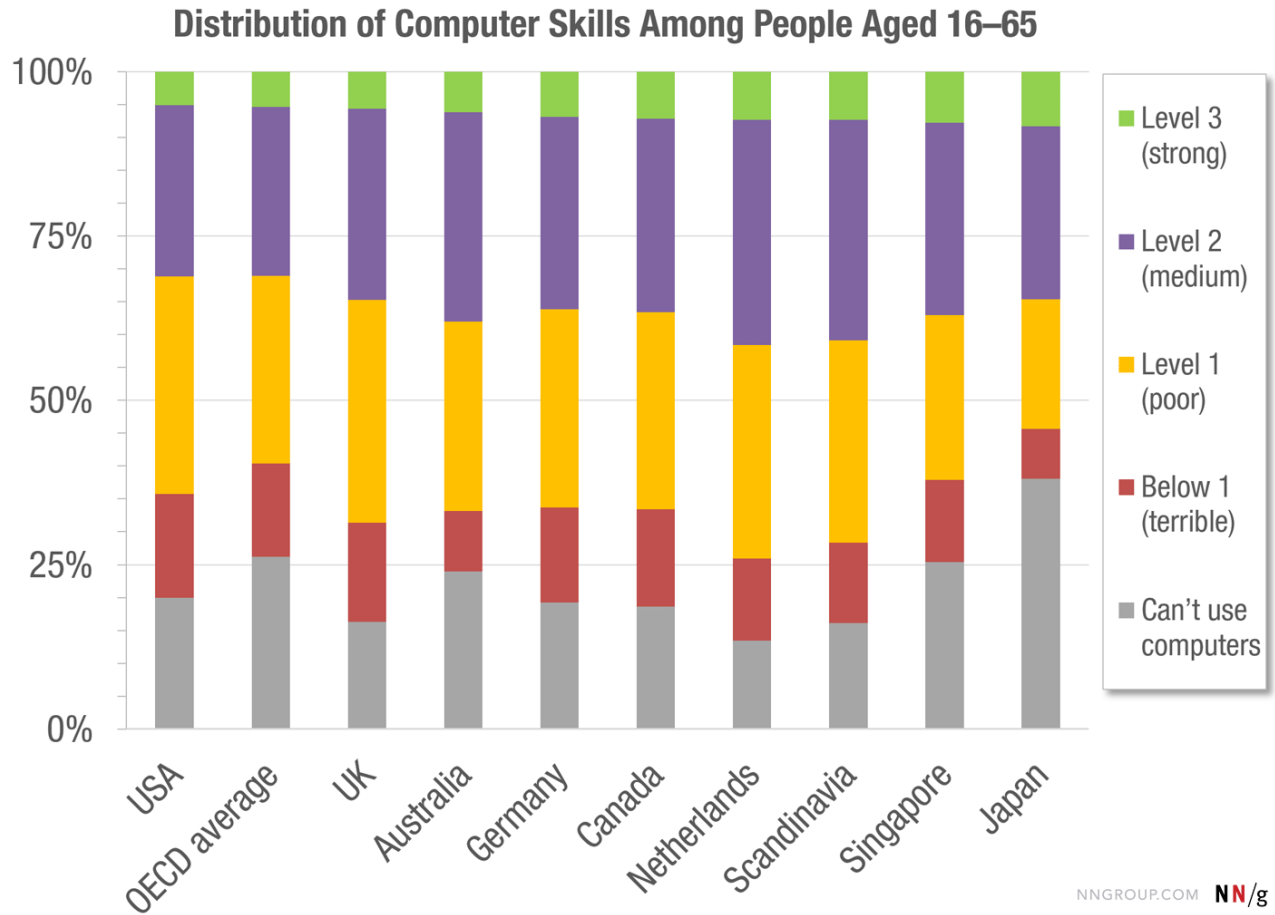
Forenklet arbeidsrettet oppfølging



En mer behovsdrivet prosess med digital samhandling. Hyppige minidialoger gir raske svar og tettere oppfølging. Gir ansatte bedre datakvalitet og grunnlag for beslutninger.

7

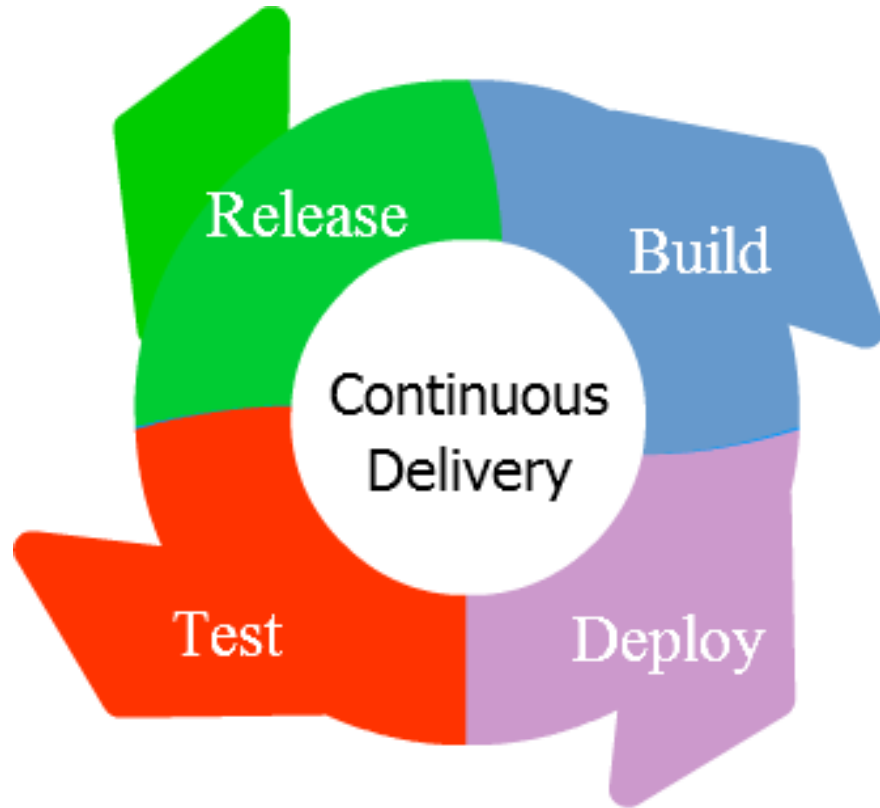
Bedre beslutnings-
grunnlag gjennom
forskning, research
og analyse.



Kilde: Nielsen Norman Group <https://www.nngroup.com/articles/computer-skill-levels/>
Basert på en stor undersøkelse der 215,942 personer ble testet

8

Kortere vei fra behov til løsning gjennom tilpasninger i IT-avdelingen.



Digitalisering gir mange gevinster

Brukergevinster

- Arbeidssøkere.
- Brukere med nedsatt arbeidsevne.
- Sykmeldte.
- Arbeidsgivere.

Effektiviserings-gevinster

- Arbeidsrettet oppfølging
- Sykefraværsoppfølging.



Kvalitetsgevinster

- Dette kan gi NAV-kontorene mulighet til å øke kvalitet på arbeidsrettet oppfølging.

Samfunnsgevinster

- Mer effektiv samhandling mellom aktører i samfunnet.
- Flere folk i arbeid.
- Økt tilgang til relevant informasjon om arbeidsmarkedet.

Digitalisering skal gi brukerne gevinster gjennom bruk av løsningene



Arbeidssøkere og brukere med nedsatt arbeidsevne

Skal kunne få økt eierskap og medvirkning til egen situasjon gjennom bruk av:

- Veiviser.
- Digital aktivitetsplan.
- Arbeidssøkers kompetanse.
- Stillingsoversikt.



Sykmeldte

Skal kunne få økt eierskap og medvirkning til egen sak gjennom bruk av:

- Digital sykmelding.
- Digital søknad om sykepenger.
- Digital oppfølgingsplan for sykmeldt og leder.
- Digital møteplanlegger.



Arbeidsgivere

Skal kunne få effektiviserings-gevinster av å bruke:

- Digital sykmelding.
- Digital søknad om sykepenger.
- Digital møteplanlegger.

Hva skal vi bli bedre til?

- Øke **bruksområdet** for tjenstedesign.
- Tenke **helhet**, ikke silo.
- Tjenstedesign er mer enn **brukerreiser**.
- Mer **co-creation**.