

Digitalisering skal effektivisere offentlig sektor

F.eks.:

Digitale kanaler skal frigjøre tid i førstelinjen i NAV



Kroniske ressursproblemer

Tilbud har en tendens til å dra etterspørsel
→ kroniske ressursproblemer

(Lipsky, 2010)





- Intervjuer med veiledere fra 2017-2019
(Løberg, 2021)
- Ekspertintervjuer på NAV Kontaktsenter fra 2023

Det er effektivt...
MEN...

«Vi har liksom opplevd at «Oi, var det så enkelt?» Den følelsen der av at ting går raskere (...) Ting som tok tjue minutter tar ett minutt.»

(Veileder, NAV-kontor)

«Det er som om de – de som er digitale og har skjønnt den digitale planen, de er veldig aktive. De sier det er ”Åh det er så deilig. Slipper å sitte i kø, slipper å vente i tre måneder eller fire måneder før samtalene. Nå kan vi snakke hele tiden”.»

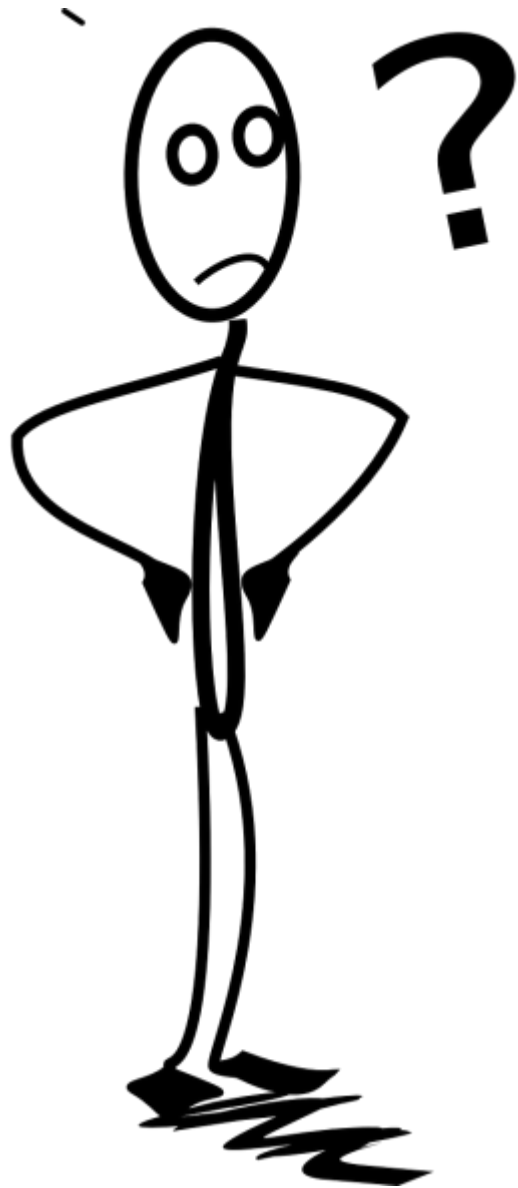
(Veileder, NAV-kontor)





Digital tilgjengelighet kan skape en etterspørsel etter tjenester

(Løberg, 2021)



Men kan ikke teknologiene
hjelp oss?

«Vi når flere brukere med chatboten Frida, men øker også automatiseringsgraden, slik at den manuelle behandlingen går ned.»

(Informant, NAV Kontaktsenter)

«Vi så under pandemien at Frida kan bistå oss på «topper» av høy inngang, som kommer av forskjellige årsaker. For eksempel, hvis det var nye regler om pandemien, kunne den dempe totalbelastningen.»

(Informant, NAV Kontaktsenter)

«For selv om Frida gjør at flere tar kontakt, så er ikke det noen krise. Frida håndterer det helt fint. Den øker tilgjengeligheten, slik at flere brukere får hjelp. Frida har god presisjon og uendelig kapasitet, noe som gjør den til et godt supplement til nav.no»

(Informant, NAV Kontaktsenter)

«Vi er ofte ganske kjappe med det, hvis det er veldig lang kø, å legge inn talemeldinger som kan tipse om at «Du kan prøve Frida, der får du svar med en gang», men det kommer selvfølgelig litt an på hva slags type henvendelse det er. Hvis det er noe som Frida kan svare på eller ikke. Det kan også sendes ut SMS mens folk er i kø, med tips om å prøve Frida for å prøve å få ned køene på telefonen litt.»

(Informant, NAV Kontaktsenter)

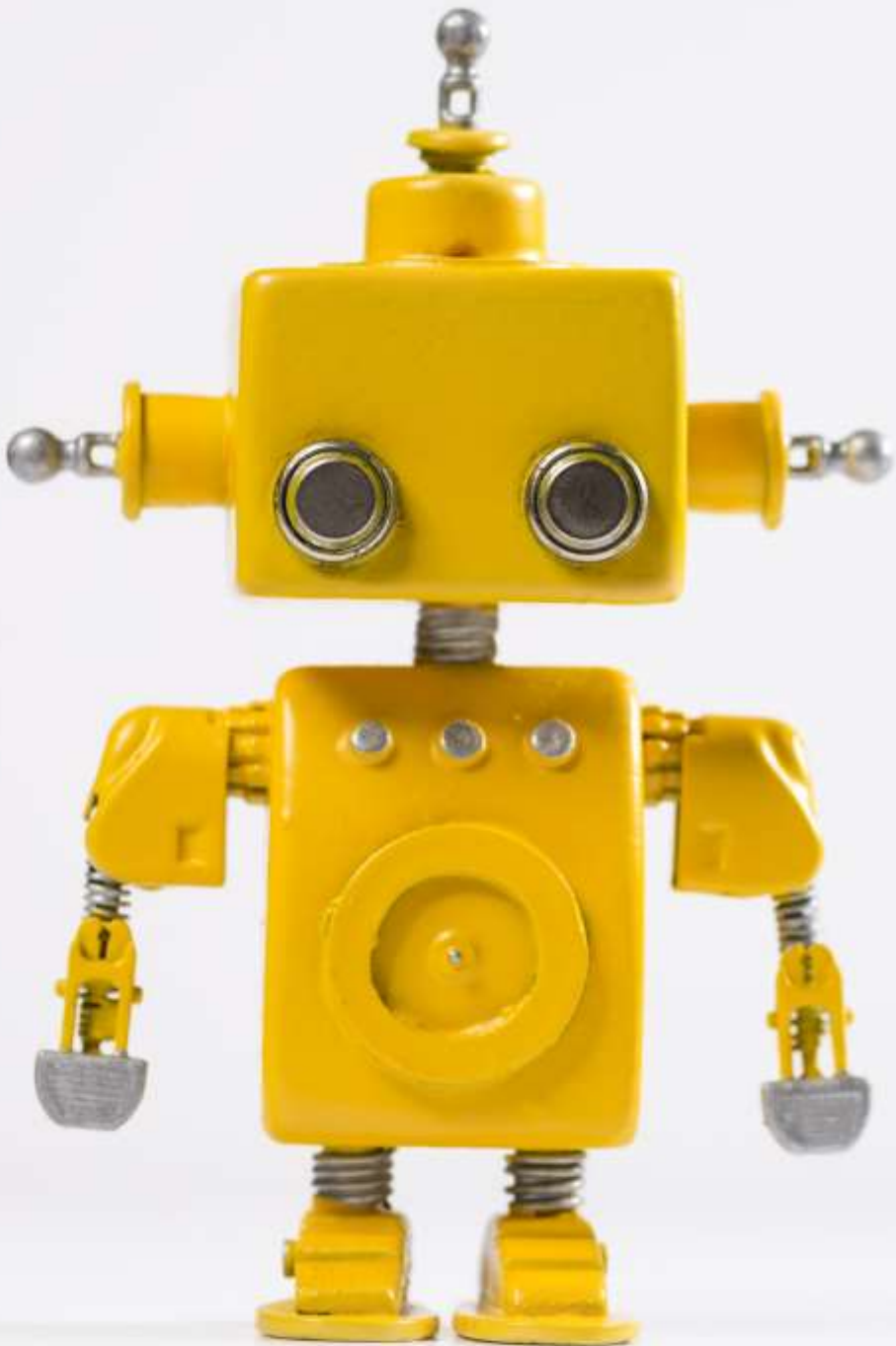
Bruk av digital informasjon

Lav reproduksjonskostnad

→ kan deles med mange

(Brynjolfsson & McAfee, 2014)





= teknologier som kan
håndtere uforutsigbar
etterspørsel

Konklusjon

- Digital tilgjengelighet kan skape en etterspørsel etter tjenester
- Digitale teknologier kan også brukes for å håndtere etterspørselen

