

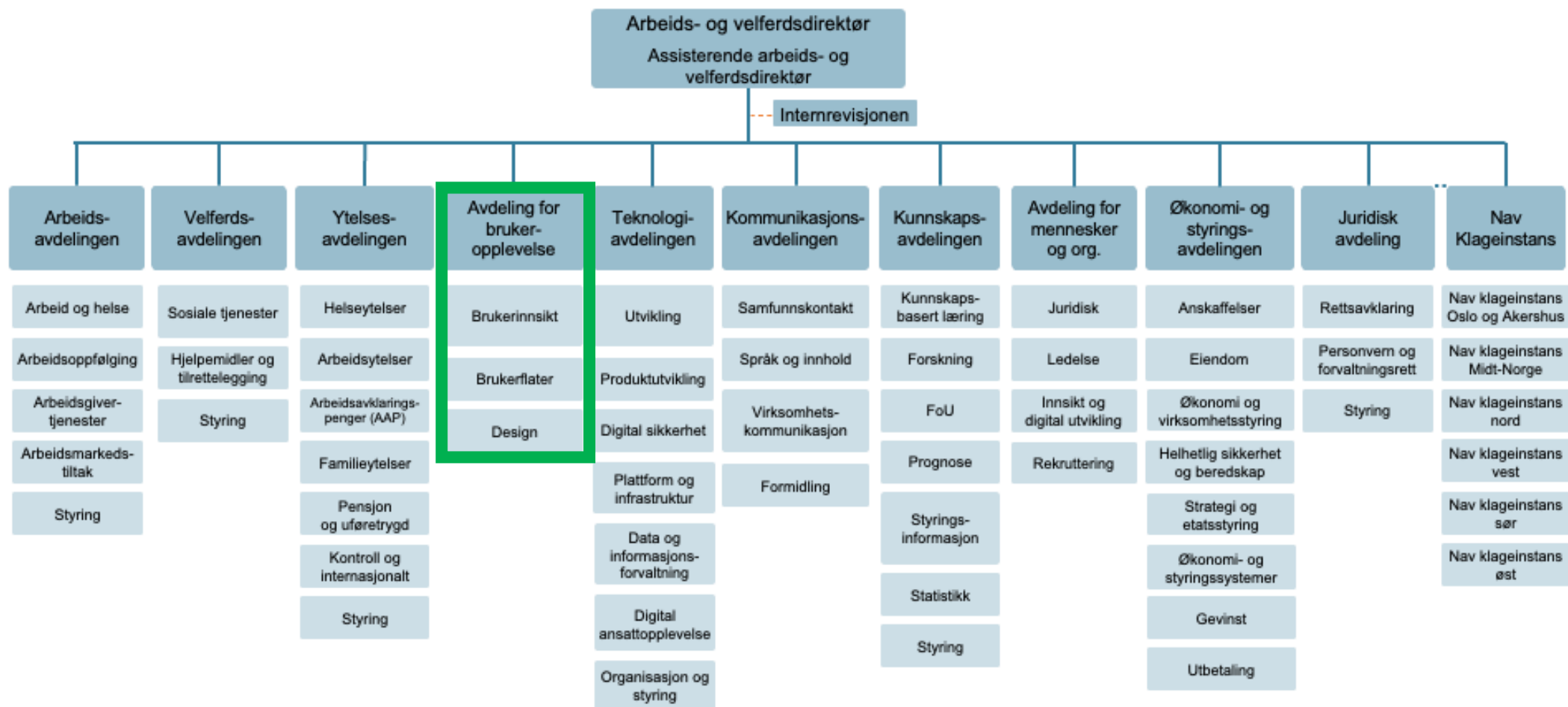


Brukeropplevelse i Nav

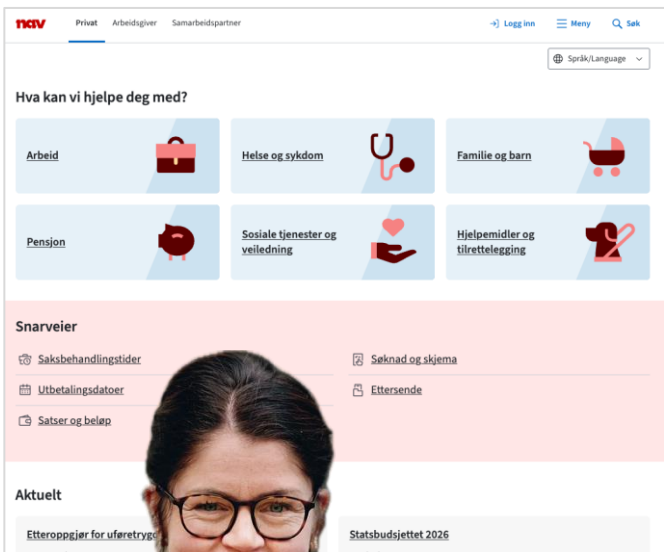
Brukerutvalgene i Nav Innlandet

Beth Stensen, direktør brukeropplevelse

1. mai 2025: Ny organisasjon



1. mai 2025: Ny avdeling

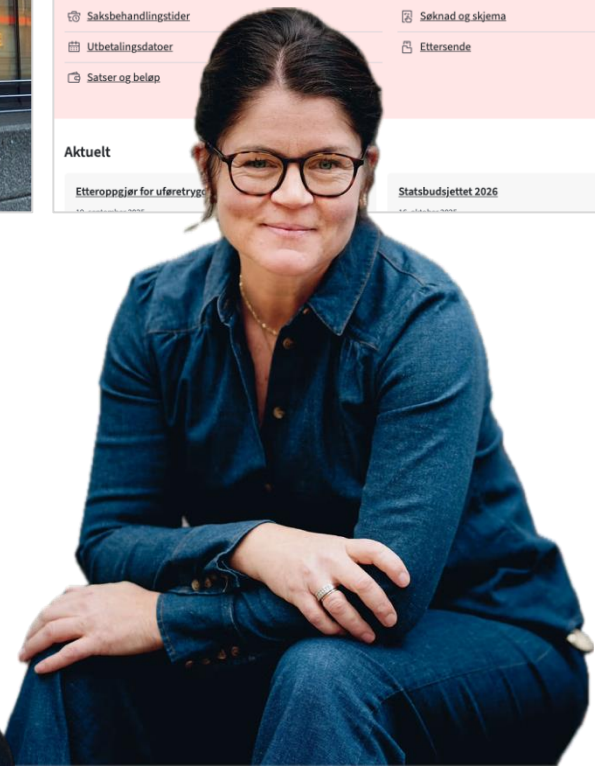
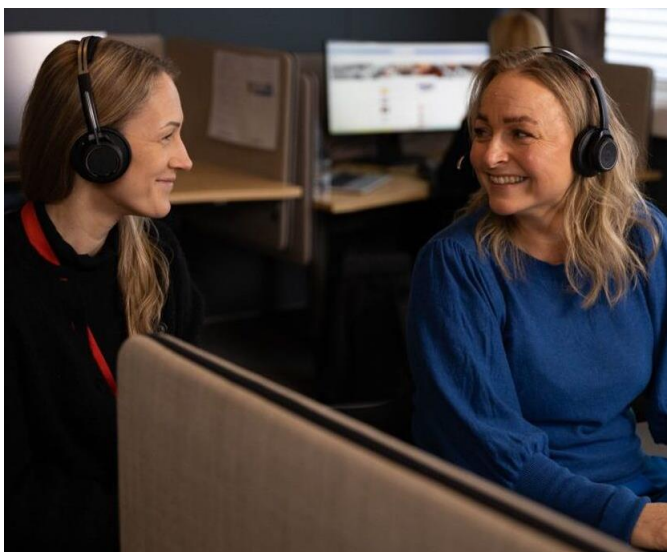


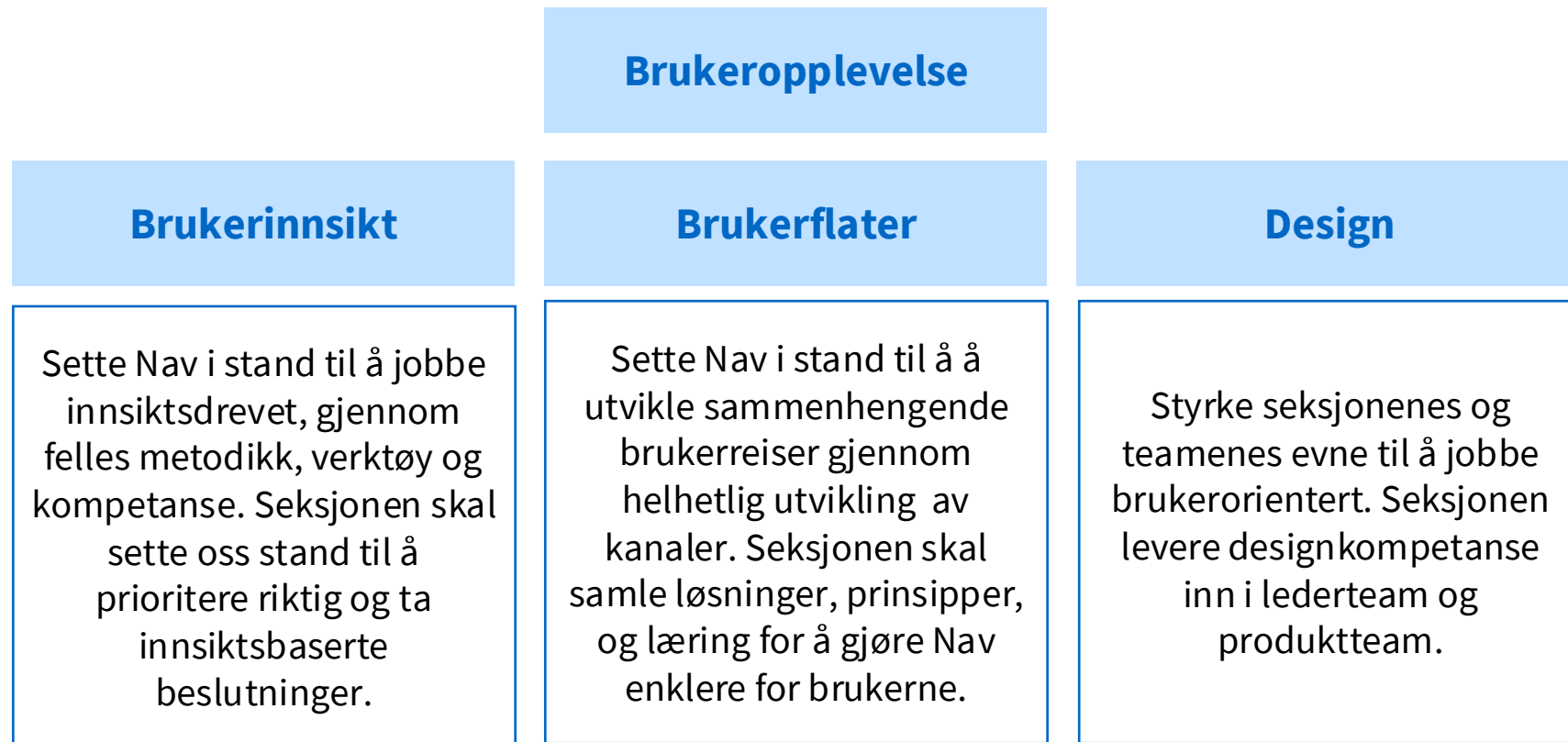
Avdeling for
bruker-
opplevelse

Brukerinnsikt

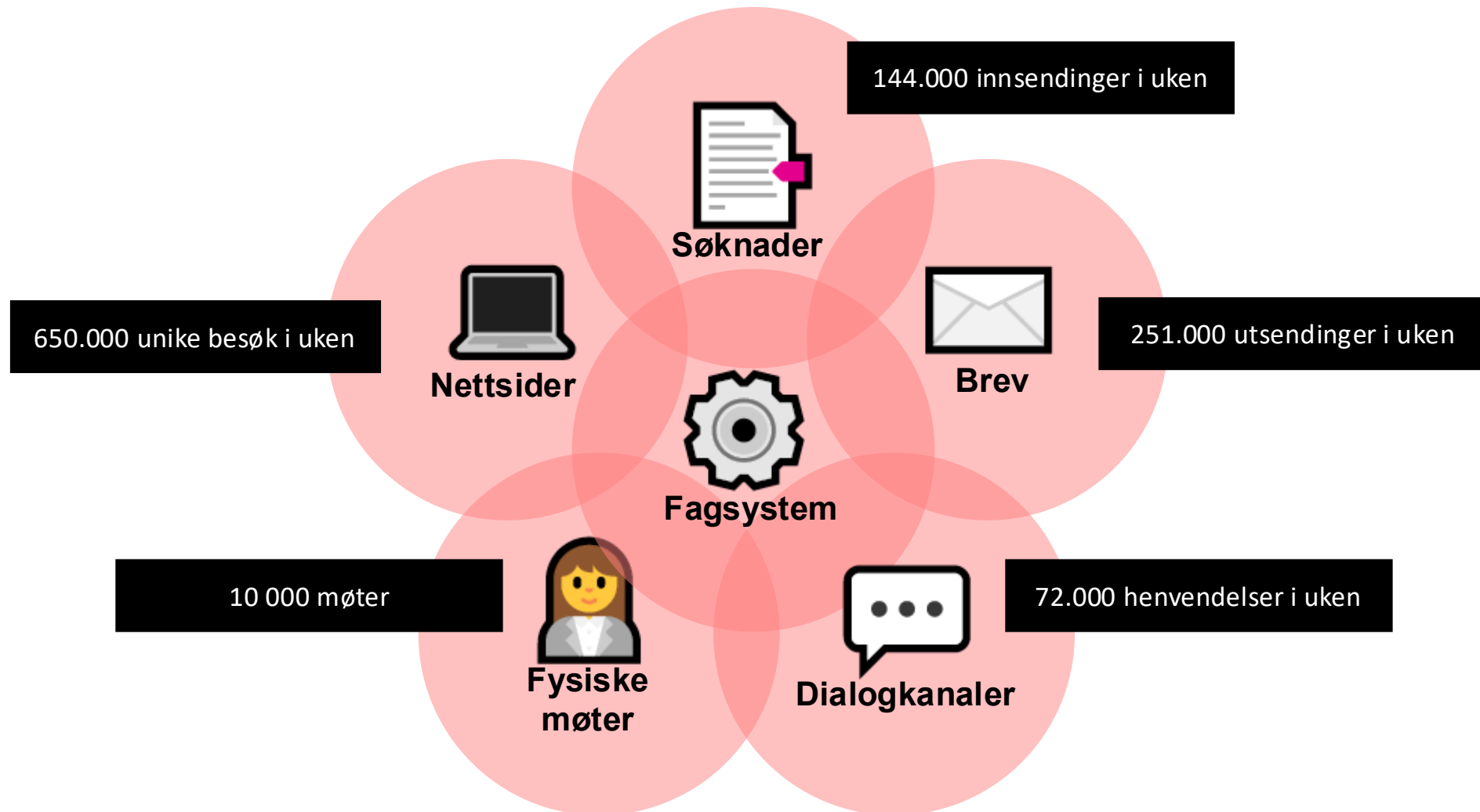
Brukerflater

Design





Brukeropplevelsen skapes av **1.127.000** interaksjoner pr uke



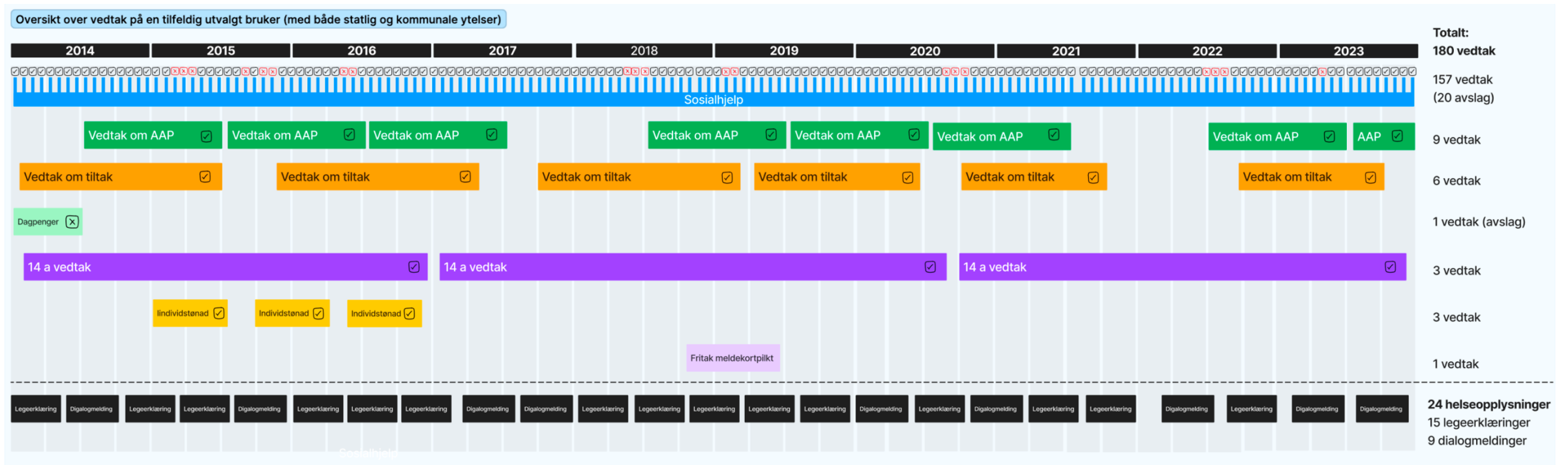
Det er noen ting vi ikke helt lykkes med



Hvem er de som trenger tjenester fra Nav? Og hvilke utfordringer kan de ha?



Lykkes Nav? Lykkes brukeren?



Vi vet **veldig** mye om brukerne – hver for oss



Ventetiden er verst



Kilde: Personbrukerundersøkelsen 2025

400 ulike skjemaer – likt behov løses ulikt

[illegible]

Säkolnet om hysgymnastik - pilot

1
Besök

2
Färdigheter

3
Övningar

4
Hysgymnastik

5
Lärning

6
Spårning

Hysgymnastik

Sök efter 1955 m. eller hysgymnastik

alla

79 resultat

278331 Cress 6 allround 0355 s435-50 kort

ALUMINUM RÄLLSTÄTT MED SAMMENEGGDE BÄNNE OG AKTAVANNE BENDESTØTTER

Varingsnr:

Samlingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm

>

278332 Cress 6 allround 0355 s435-50 kort

ALUMINUM RÄLLSTÄTT MED SAMMENEGGDE BÄNNE OG AKTAVANNE BENDESTØTTER

Varingsnr:

Samlingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm

>

278333 Cress 6 allround 0355 s435-50 kort

ALUMINUM RÄLLSTÄTT MED SAMMENEGGDE BÄNNE OG AKTAVANNE BENDESTØTTER

Varingsnr:

Samlingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm, Samledingsnr. med 30 cm

>

LESNING 1

Besök i skogen

Skole og skole

[illegible]

Søknad om stønad til øyeprotease eller ansiktsprotease

0001-0017-008

Søknadstittel

▼

1 Informasjon

2 Sønn søknadstittel

3 Informasjon

4 Opplysningsskjema

5 Innlegg

6 Dokumentasjon

Dine opplysninger

Fødselsnummer

Identifikasjon

Hvor du ønsker behandlingen eller å ta stønad?

☐ Ja
☐ Nei

Medisinsk anamnese

Bakgrunn

← Følgende steg

Søknad steg 1/5

Aktør og forbruker

[illegible]



Anmeld
 anmeld

Navn og adresse
 Navn og adresse


 Dato
 Dato


 Til
 Til


 Telefonnummer
 Telefonnummer



Inmelding av yrkesskade

(Arbeidsulykke)

← Tilbake

Karls grøfterbukk

Stemmer det at du var utsatt for Karls grøfterbukk i forbindelse med arbeid her?

☐ Ja
☒ Nei

Hvordan gikk det vanligvis hos Karls grøfterbukk?

- ✓ [«Hva betyr dette?»](#)
- ☒ Had arbeidstimer påuke
- ☐ Samme
- ☐ Heldig! varmerede i tillegg

Hvor mange timer gikk det vanligvis i løpet av en hos Karls grøfterbukk?

- ✓ [«Hvor mange timer går det i løst av hjemme»](#)

Arbeidstimer påuke


 Innebygd


 Om dag


 Tid på arbeid


 Om den aktuelle


 Om skaden


 Om skaden


 Oppsummering


 Sammenheng mellom skaden og


 Arbeidsrelasjon

Angi grøfterbukkens adresse her:

[illegible][illegible]

Leveranser på vei mot **struktur** og **helhet** for brukeropplevelse i Nav



Situasjonsanalyse

Analysere eksisterende innsikt for å avdekke problemer og muligheter i dagens brukeropplevelse.



Effektmål

Identifisere viktige måleparametre og begynne å måle, slik at vi vet om vi går i riktig retning.



Målbilde

Formulere og formidle hvordan det skal se ut når vi har lykket med brukeropplevelse.



Veikart

Identifisere stegene som må til for at vi skal lykkes, brutt ned i konkrete tiltak og endringer.

Når **livet** er vanskelig, må
Nav være **enkelt**



Takk for meg!

<https://www.linkedin.com/in/bethstensen/>