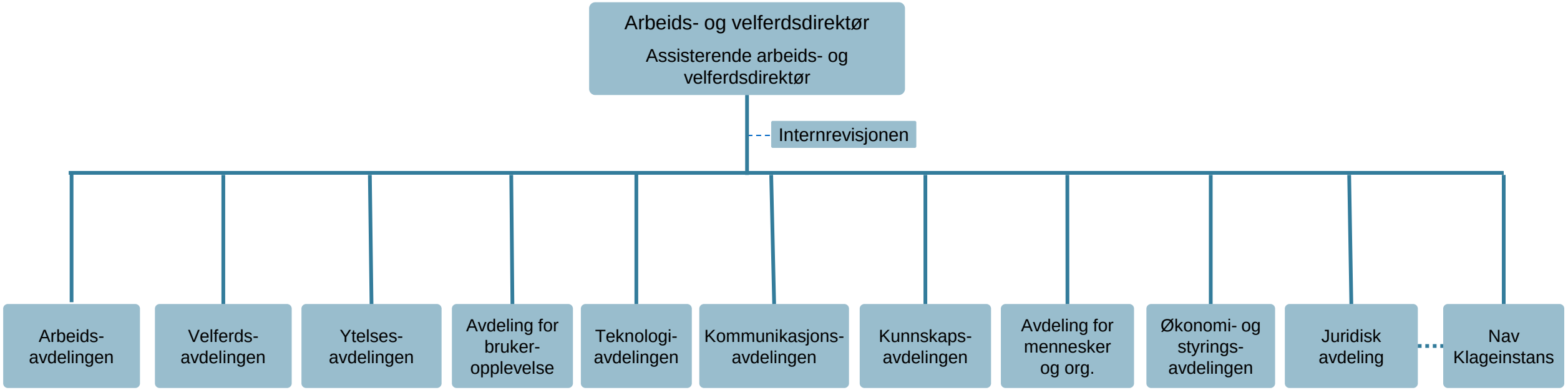
Runde rundt bordet – Aktuelle saker - brukermedvirkning

NAV Øst-Viken - sak 3

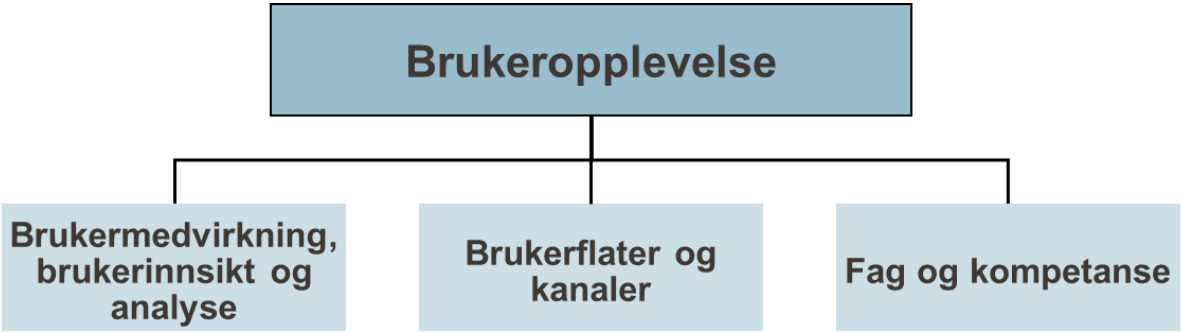
Regionalt brukerutvalg 21.03.25

v/ Marita Kristiansen

Ny organisasjonsmodell Arbeids- og velferdsdirektoratet – nivå 1



Brukeropplevelse



Hovedtrekk: Hva innebærer endringene?

- Det foreslås å opprette en avdeling for Brukeropplevelse i direktoratet.
- Avdelingen skal bidra til å skape bedre, mer helhetlige og effektive brukeropplevelser på tvers av Navs kanaler, tjenester og produkter – både i de digitale, analoge og fysiske brukermøtene.
- Avdelingen skal også bidra til å skape bedre brukeropplevelser på tvers av sektorer og hjelpe brukerne med å navigere i Nav-systemet.
- Den nye avdelingen vil få tilført oppgaver og ansvar som i dag ligger til IT, Kommunikasjonsavdelingen, Arbeids- og tjenesteavdelingen og Ytelsesavdelingen.

Brukermedvirkning, brukerinnsikt og analyse

Anslag grunnbemanning: 25

Formål

Bygge team og fagmiljø for arbeid med kvalitativ og kvantitativ brukerinnsikt og analyse av brukeratferd og trafikk på tvers av Navs kommunikasjonskanaler, tjenester og flater – digitalt, analogt og fysisk.

Mandat/oppdrag for enheten

Lede og gjennomføre arbeidet med de store brukerundersøkelsene i Nav, samt løpende tilpasse disse til nye behov. Sammenstille kanaltrafikk, analysere og løpende vurdere sammensetningen av brukervennlige kommunikasjonskanaler og sørge for at det jobbes aktivt med optimalisering i egen avdeling og i andre utviklingsmiljøer. Bidra med kompetanse og kunnskap om arbeid med brukerinnsikt og analyse, og være ansvarlig for metodene som til enhver tid brukes i Nav.

Sørge for at strategiske valg og retning for kanalbruk er basert på kvalitativ og kvantitativ innsikt om brukere og deres behov, koblet med Navs behov for effektive tjenester.

- Ansvar for å definere hvordan brukeropplevelse måles i Nav
- Ansvar for å sørge for at brukerreisene måles fra start til slutt – fysisk og digitalt, i tett samarbeid med analytikere i tjenesteområdene og leveranseteamene i egen avdeling
- Ansvar for ulike undersøkelser om brukeropplevelse – kvantitative og kvalitative
- Ansvar for måling av brukeropplevelsen til ansatte i fagsystemer som påvirker innbyggeropplevelsen i særlig stor grad
- Ansvar for administrative rutiner, verktøy og tjenester for å innhente innsikt om brukere – kvalitativt og kvantitativt - sørge for å gjøre det lett for designere og andre å innhente brukerinnsikt
- Kontinuerlig overvåking av brukerkanaler som sørger for god innsikt og kunnskap om kanalbruk
- Overordnet faglig ansvarlig for medvirkning som arbeidsfelt og metode
- Klarspråk
- Lovtolknings- og fagansvar for delene av likestillings- og diskrimineringsloven som treffer personbrukerne, arbeidsgivere og samarbeidspartnere, samt fagansvar for universell utforming av Navs digitale tjenester, brev og bygg/fysisk utforming.
- Sekretariatsfunksjon for SBU

Fagmiljøer og bemanning

- Team medvirkning – fagansvar for brukermedvirkning på system-, tjeneste- og individnivå, drifte nettverk for brukerutvalgene i Nav og er sekretariat for Sentralt brukerutvalg
- Team ResearchOps - jobber med administrative rutiner som gjør det lett å gjøre rett når vi i Nav skal hente inn innsikt om brukerne
- Team universell utforming - jobber med å gjøre Navs digitale løsninger universelt utformet. Ansvar for regelverket som gjelder universell utforming av digitale løsninger rettet mot eksterne brukere og ansatte
- Design researchere
- Produktanalytiker
- Universell utformingsspesialister
- ResearchOps spesialister
- Medvirkningsspesialister
- Analysemiljøer som blant annet jobber med brukerundersøkelsene og annet innsikt- og analysearbeid

Viktigste grensesnitt og samhandling

- Enhet for brukerflater og kanaler blir en særlig viktig samarbeidspartner for å jobbe med løpende forbedringer på de flatene, kanalene og produktene som avdelingen selv eier. Viktig kompetansestøtte for alle utviklingsmiljøer som jobber med brukerinnsikt i tjenesteområdene. Også samarbeidet med analysemiljøet i Kunnskapsavdelingen må gås opp.

Brukerflater og kanaler

Anslag grunnbemanning: 5
I tillegg vil mange jobbe inn i matrise, enten fra avdelingens fag- og kompetanseenhet eller fra IT, KOM osv.

Formål

Etablere operative og tverrfaglige team som skal jobbe med videreutvikling og forvaltning av de flatene, kanalene, tjenester og produktene som til enhver tid ligger under avdelingens ansvarsområde.

Mandat/oppdrag for enheten

Enheten skal også ha ansvaret for spesifikke strategier, prinsipper og maler som knytter seg til de kanalene som den eier. Enheten har ansvaret for plattformtjenester som er viktige for brukeropplevelsen av tjenestene til Nav.

Tilrettelegge for arbeid med brukeropplevelse på tvers. Samle og koordinere mellom de andre avdelingene og tjenesteområdene rundt brukeropplevelse. Drive og fasilitere samskaping av sammenhengende brukeropplevelser på tvers av Nav og tverrsektorielt.

Løpende videreutvikling og forvaltning av flater, kanaler og produkter som ligger i avdelingens ansvarsområde. Enheten skal jobbe tett og godt med utviklingsmiljøer i tjenesteområdene og andre fellestjenester slik at det som leveres fra avdelingen gir verdi og gjør det lett å gjøre rett for øvrige utviklingsmiljøer. Dette skal skje gjennom å tilby standarder, plattformer, malverk, fellestjenester m.m. som understøtter og gir bedre brukermøter med Nav.

Enheten har også et fagansvar for å arbeide med brukeropplevelse for ansatte. Enheten skal legge til rette for økt gjenkjennelighet på tvers av systemer som treffer ansatte i deres arbeid, inkludert fagsystemer. Kompetanse fra avdeling for brukeropplevelse knyttet til design, brukerinnsikt og brukermedvirkning skal støtte både tjenesteområder og fellestjenester inn i valg av løsninger, teknologi, sourcing, innkjøp, plattformer, fellesverktøy basert på designkompetanse, brukerinnsikt og brukermedvirkning.

Enheten har i tillegg fagansvaret for tjenesten «Informere, veilede og avklare brukers behov». Det handler i de fleste tilfeller om starten på et saksforhold, der bruker undersøker hva vedkommende kan ha krav på. Eksempler på tjenester som faller inn under dette fagansvaret er å informere og veilede brukere, tilgjengeliggjøre informasjon og avklare brukernes behov («hva har jeg som bruker rett på i min situasjon»). Ansvaret inkluderer oppfølging av løsninger som understøtter eksisterende (og ev. kommende) inngangsapplikasjoner (f.eks. NKS støtteteam, Skriv til oss, chat og chatbot). Dette inkluderer ansvaret for totaloversikten (360 grader) over en brukers forhold til Nav, herunder alle henvendelser, saker og dokumenter som kan være aktuelle for en henvendelse om pågående forhold. Ansvaret inkluderer også tilhørende verdikjeder og forvaltning av relevante systemer, eksempelvis CRM-løsningene.

Fagmiljøer og bemanning

- Team personbruker (team nav.no + team MinSide)
- Team Aksel/Designsystemet
- Team Skjemaforvaltning
- Fag- og forretningskompetanse på kanal- og brukerdialogdomenet inkludert digitalt ekskluderte
- Team personoversikt (Modia personoversikt)
- Team representasjon
- NKS Støtteteam
- NKS AI og automatisering (organisatorisk plassert NKS)
- Video- og webinarmiljøet (organisatorisk plassert i NKS)

Viktigste grensesnitt og samhandling

- Denne enheten skal jobbe tett på de andre enhetene i avdelingene ettersom den vil levere kompetanse og kapasitet inn der behovet og prioriteringene er størst. Enhetene skal også være ansvarlig for ressursstyringen ut i tjenesteområdene, og må følge de styringsmekanismene som etableres for å avgi ressurser inn i produkt- og tjenesteutviklingen.

Fag og kompetanse

Om lag 55 ansatte som jobber ut i enhetene i avdelingene eller er utlånt i tjenesteområdene eller andre fellestjenester.

Formål

Være kompetansehub og kompetanseutviklende enhet for fagmiljøer av en viss størrelse i avdelingen som vil jobbe i matrise innad i avdelingen og som lånes ut til tjenesteområdene og andre.

Mandat/oppdrag for enheten	Fagmiljøer og bemanning
Bygge gode kompetansemiljøer på de områdene som til enhver tid tilligger enhetens ansvarsområde. Bygge kapasitet og kompetanse som samsvarer best mulig med den løpende etterspørselen og fremtidige behov. Noen av fagområdene som er identifisert er tjenestedesign, systemorientert design, produktdesign, innholdsdesign, design research, produktanalyse og research operations. Her må vi jobbe videre med å kartlegge og vurdere hvilke miljøer som hører naturlig hjemme i avdelingen, og hvilken fagmiljøer som skal levere inn i avdelingen i matrise, for eksempel utviklere fra IT. Dette vil i hodesak handle om designmiljøene. Helt konkret hvilke fagmiljøer som skal ligge til denne enheten og hvilke som skal ligge i de andre enhetene må vurderes når vi har et litt klarere bilde av kompetansesammensetningen i avdelingen og størrelsen på nivå 2-boksene.	• Produktdesignere • Tjeneste- og systemorienterte designere • Innholdsdesignere • Innholdsrådgivere • Design researchere
	Viktigste grensesnitt og samhandling
	• Denne enheten skal jobbe tett på de andre enhetene i avdelingene ettersom den vil levere kompetanse og kapasitet inn der behovet og prioriteringene er størst. Enhetene skal også være ansvarlig for ressursstyringen ut i tjenesteområdene, og må følge de styringsmekanismene som etableres for å avgi ressurser inn i produkt- og tjenesteutviklingen.

Brukermedvirkning

- Skal vi invitere ny avdeling for brukermedvirkning sammen med Sentralt brukerutvalg til møtet vårt i september?