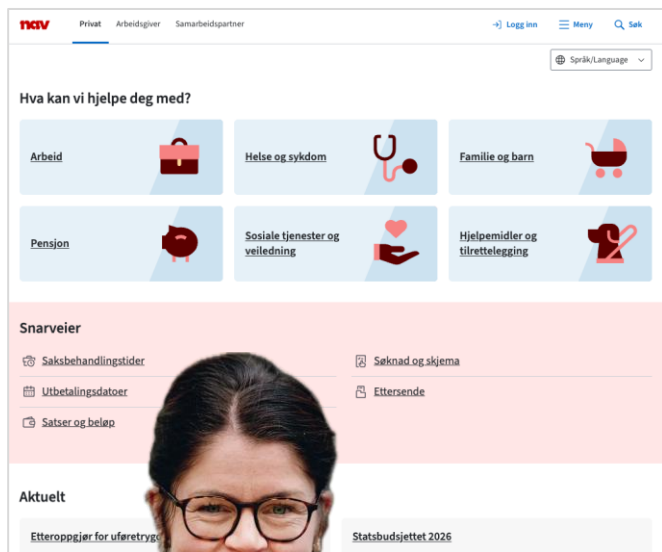




# Brukeropplevelse Nordland brukerutvalg

23. april 2026

# 1. mai 2025: Ny avdeling



Avdeling for bruker-  
opplevelse

Brukerinnsikt

Brukerflater

Design



# Overordnet ansvar

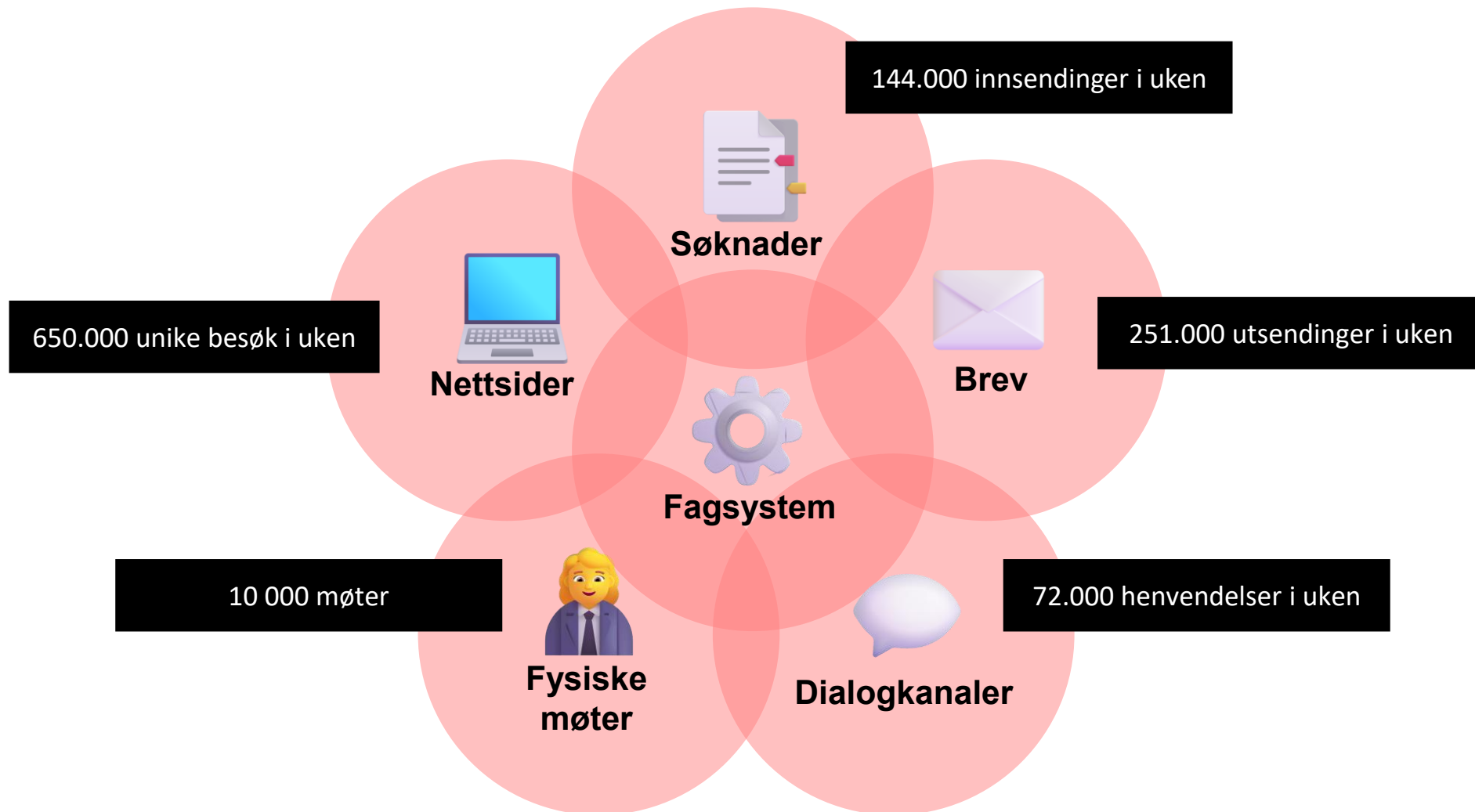
Avdeling for brukeropplevelser har det overordnede ansvaret for å skape **bedre, mer helhetlige** og **effektive** brukeropplevelser på tvers av Navs kanaler, tjenester og produkter, både i de digitale, analoge og fysiske brukermøtene.

Avdelingen skal sørge for **innsikt om brukeradferd og kanalbruk** for å forbedre tjenestene, samt sikre en **enhetlig metode for måling** av brukeropplevelser i Nav. Avdelingen skal ha det overordnede faglige ansvaret for **brukermedvirkning** som arbeidsfelt og metode.

# Konkret ansvar

- Fagansvar for helhetlig brukeropplevelse på tvers av kanaler i Nav
- Innsikt om brukeradferd og kanalbruk for å forbedre tjenestene
- Enhetlig metode for måling av brukeropplevelse
- Brukermedvirkning som arbeidsfelt og metode
- Sette standard og sikre etterlevelse av krav knyttet til universell utforming
- Bygge og forvalte kompetanse på klarspråk
- Faglig ansvar for koordinerte tjenester til brukere med tverrgående og sammensatte behov, inkludert digitalt ekskluderte brukere og minimering av digitalt utenforskap.
- Brukerens inngang til Nav, veivisning og oversikt over brukerens forhold til Nav

# Brukeropplevelsen skapes av **1.127.000** interaksjoner pr uke



# Se verden fra **brukerens** perspektiv



# Det er noen ting vi ikke helt lykkes med

VG

## Meninger

### Nav må rives ned

Problemene med Nav er så omfattende at løsningen ikke lenger kan være i enkeltvise forbedringer. Hele systemet må skrotes og bygges opp på nytt. Denne gangen med et system som setter mennesket først.



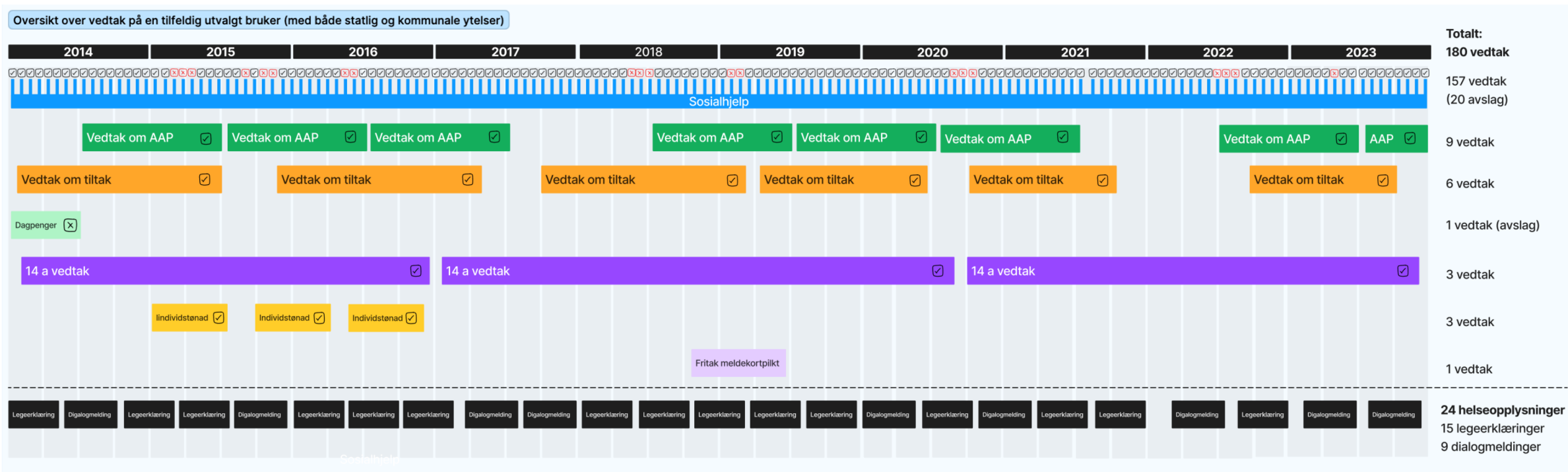
Janne Møller-Hansen / VG

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



- Nav's forståelse av effektivitet må i større grad rette seg mot resultatet for innbyggeren.

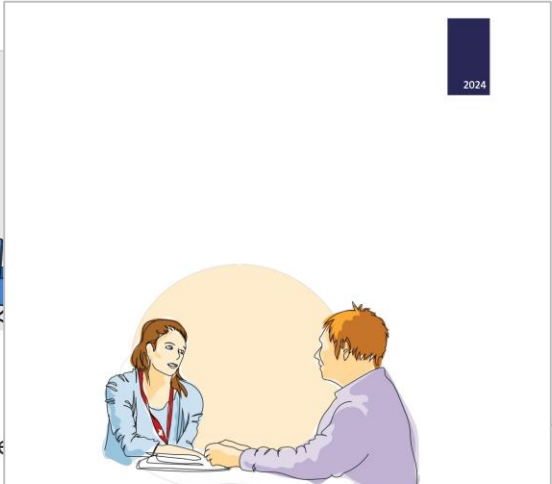
# Lykkes Nav? Lykkes brukeren?



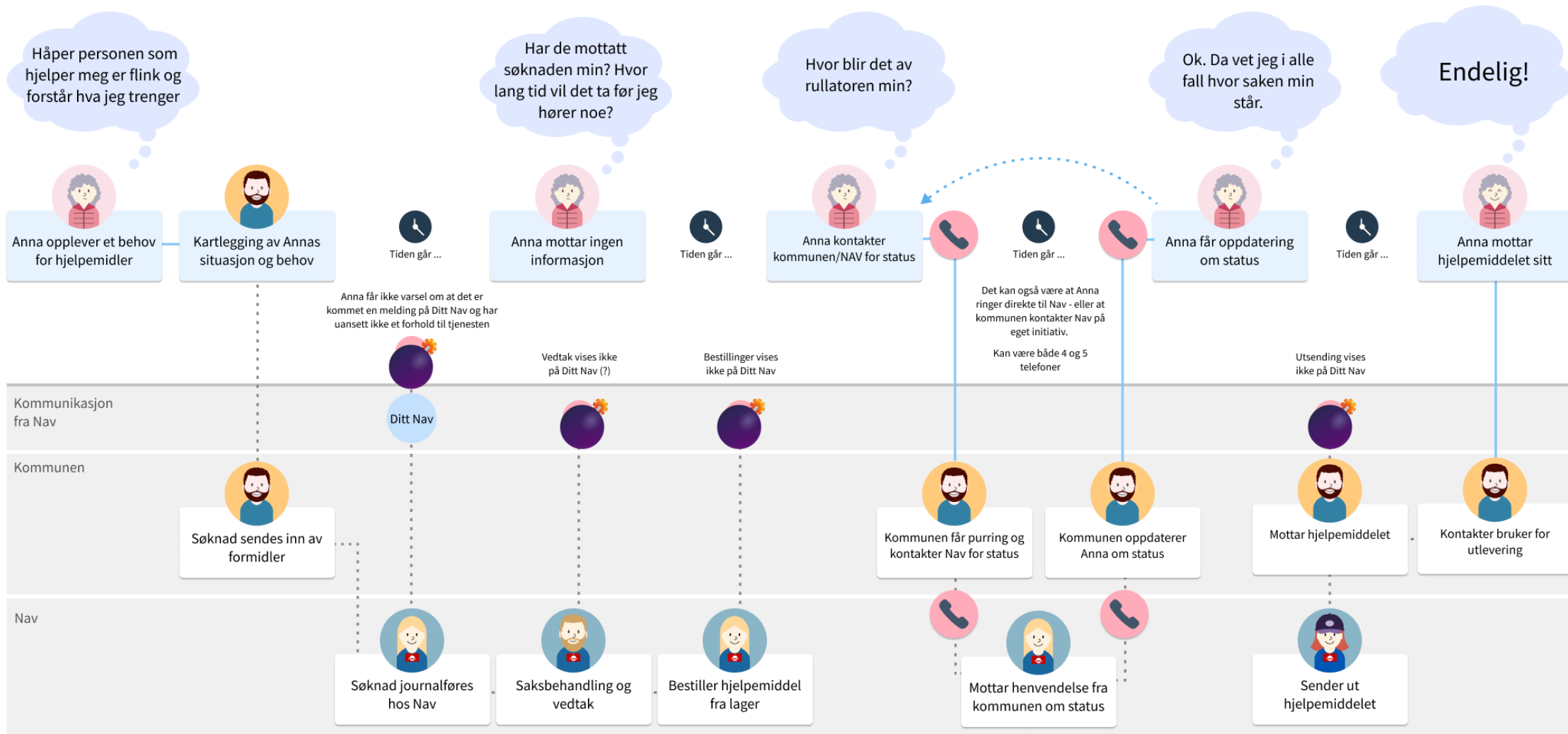
# Et utbetalingsregime som gjør det vanskelig å komme videre i livet

2021												
Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Desember	
AAP 06. jan	AAP 12. feb	AAP 12. mars	AAP 09. april	AAP 07. mai	AAP 04. juni	AAP 02. juli	AAP 13. aug	AAP 10. sept	AAP 08. okt	AAP 05. nov	AAP 03. des	Totalt: 28 utbetalinger
AAP 15. jan	AAP 26. feb	AAP 26. mars	AAP 23. april	AAP 21. mai	AAP 18. juni	AAP 16. juli	AAP 27. aug	AAP 24. sept	AAP 22. okt	AAP 19. nov	AAP 17. des	
AAP 29. jan				AAP 26. mai		AAP 30. juli					AAP 30. des	
Husleie 29. jan		Tannhelse 09. mar	Strøm 27. april	Husleie 03. mai	Strøm 01. juni	Strøm 22. juli	Strøm 17. aug	Strøm+Husleie 17. sept	Husleie 29. okt	Strøm 05. nov	Juletillegg 15. des	Totalt: 22 utbetalinger
Strøm 22. jan		Strøm+Husleie 16. mars			Husleie 03. juni	Husleie 30. juli	Husleie 26. aug			Strøm 17. nov		
		Strøm 25. mars			Strøm 22. juni			Husleie 30. sep		Husleie 30. nov		
		Husleie 30. mars										

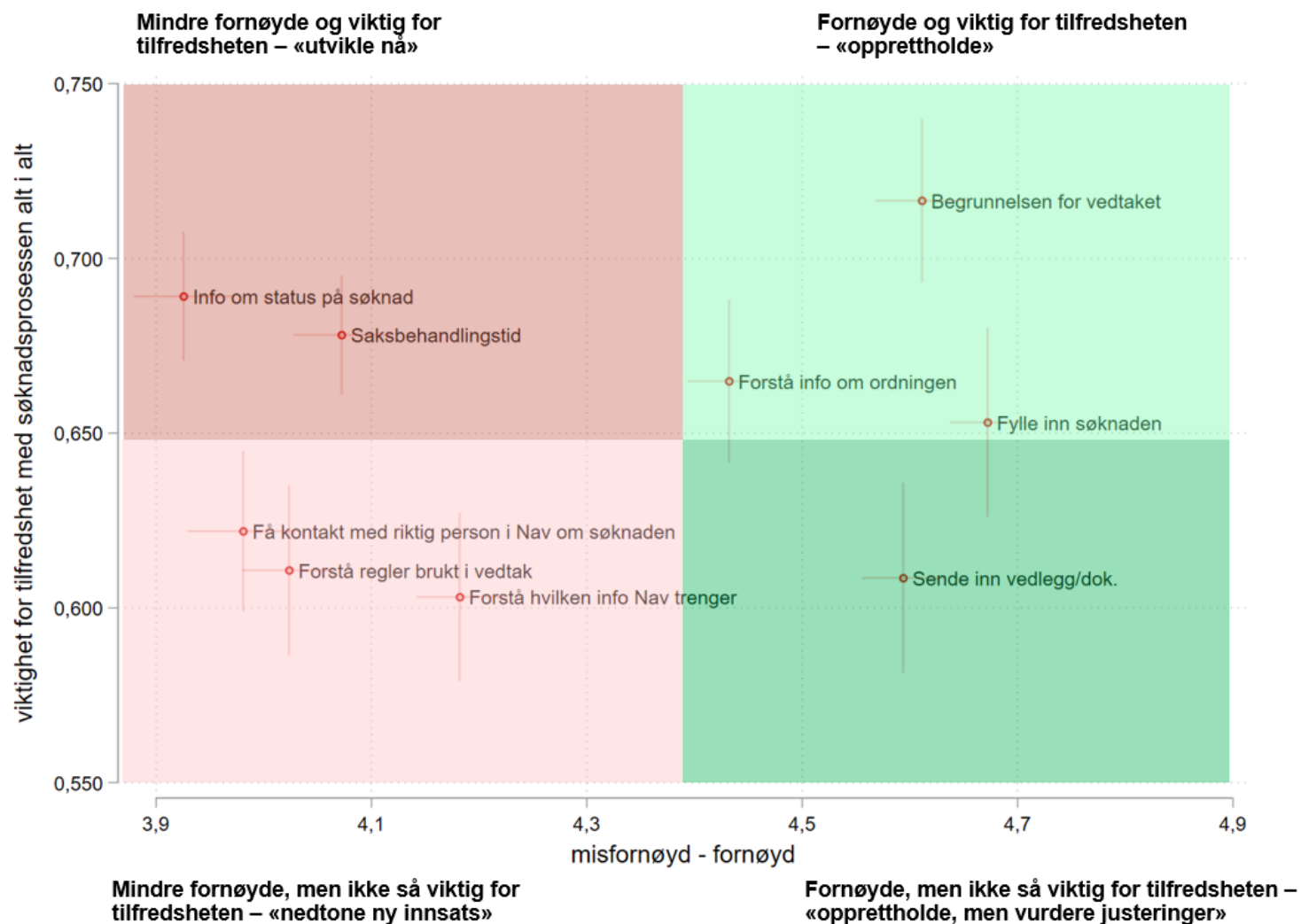
# Vi vet **veldig** mye om brukerne – hver for oss



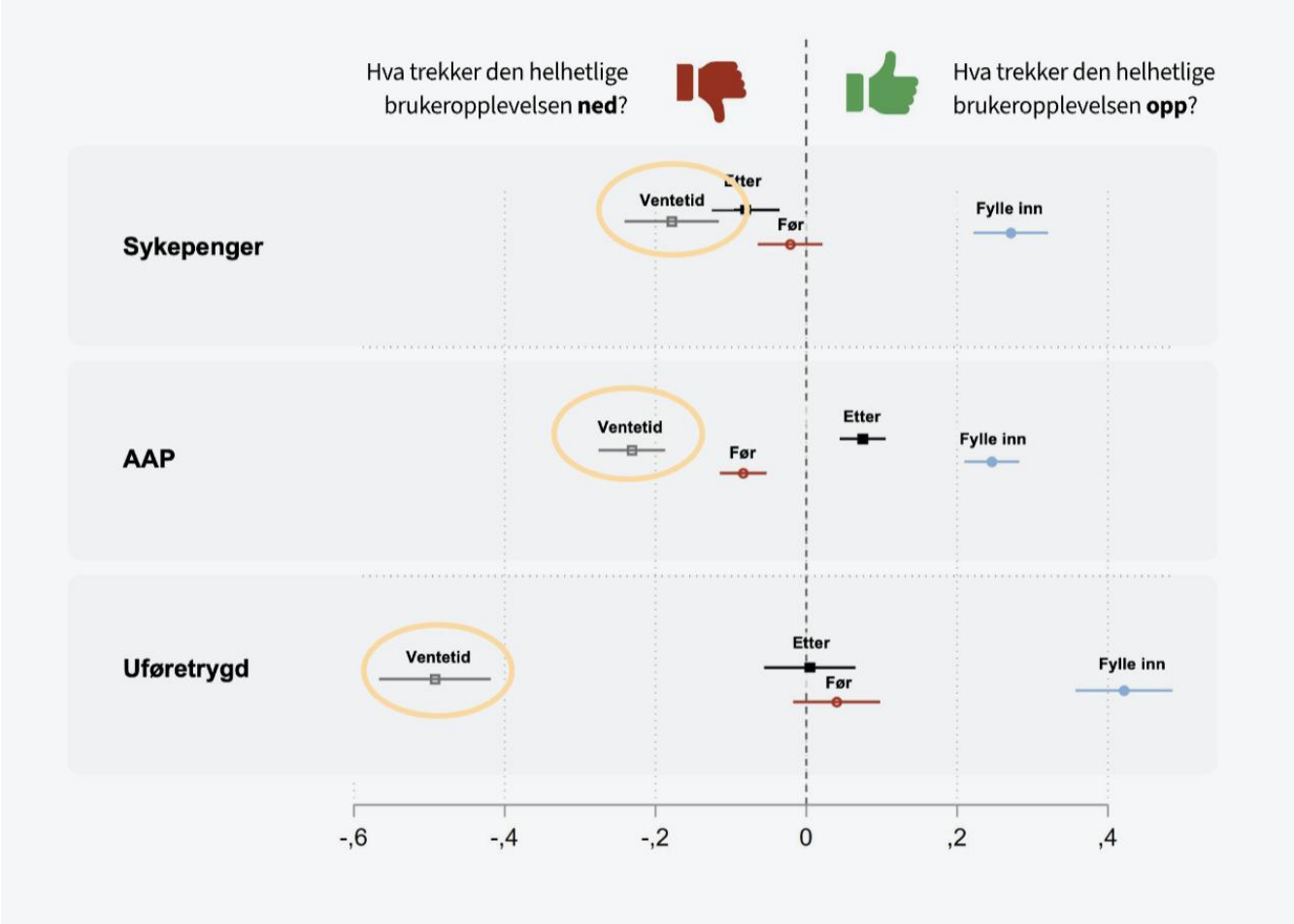
# Vi gjør folk utrygge



# Kvantitative brukerundersøkelser setter retning

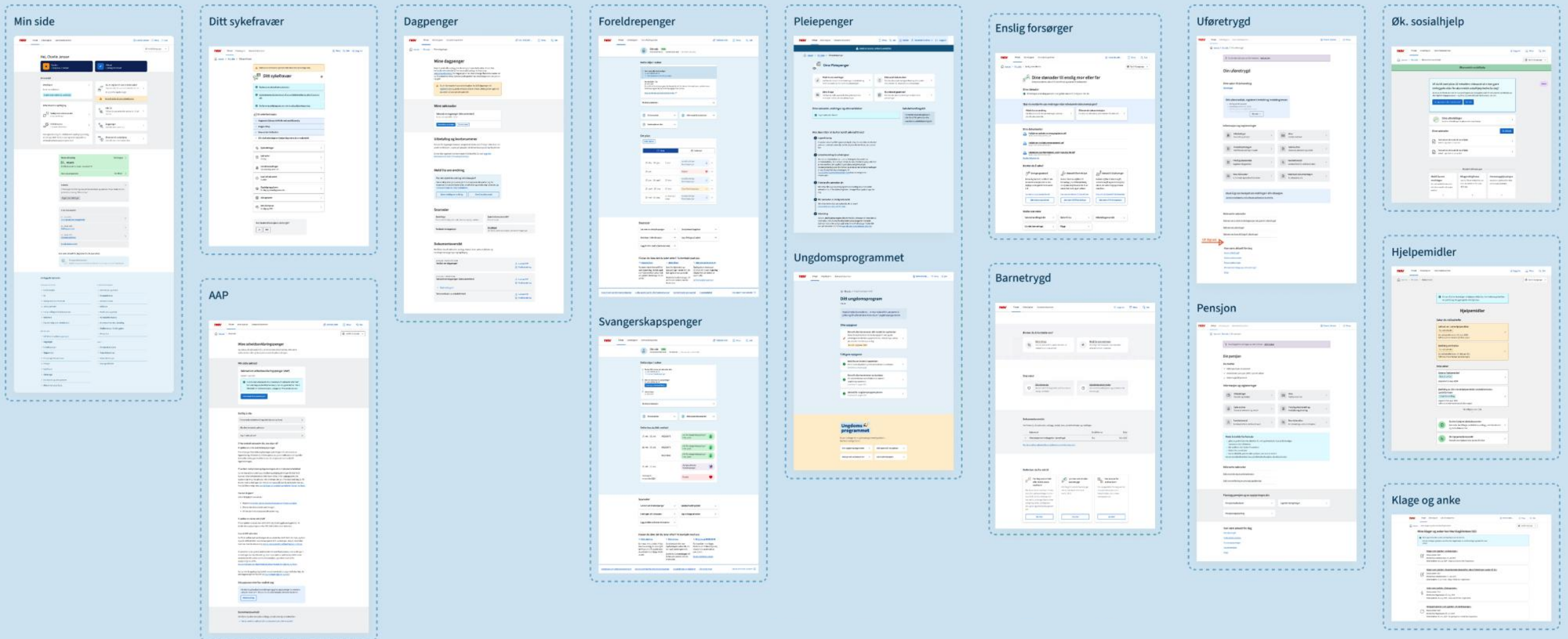


# Ventetiden er verst



Kilde: Personbrukerundersøkelsen 2025

# Étt liv – 15 mine sider



# 40 ulike skjemaer – likt behov løses ulikt

**Søknad om hjelpemidler - plus**

1 2 3 4 5 6

**Personopplysninger**

Personalia  
Navn fra ID-tenne  
Fødselsdato  
Fødselsnummer  
Identifikasjonskode

Oppholdsadresse og NAV kontor  
Hvor er du oppholdende?  
 Annetstasjon  
 Helsebygg  
 Avg. sykehus

Telefonnummer for søknaden  
Hvorfor fra ID-tenne  
Telefonnummer  
E-post

Kontonummer  
Hvorfor fra ID-tenne  
Kontonummer  
E-post

**Søknad om hjelpemidler - plus**

1 2 3 4 5 6

**Hjelpemidler**

Søknad om hjelpemidler - plus

278333 Cress 6 allround sk31 sk21-50 kort  
ALUMINUM RULLESTOL MED SAMMENLEGGBAR RAMME OG AVTAKBARE BEINDEKKE  
Hørging

278333 Cress 6 allround sk31 sk21-50 kort  
ALUMINUM RULLESTOL MED SAMMENLEGGBAR RAMME OG AVTAKBARE BEINDEKKE  
Hørging

278333 Cress 6 allround sk31 sk21-50 kort  
ALUMINUM RULLESTOL MED SAMMENLEGGBAR RAMME OG AVTAKBARE BEINDEKKE  
Hørging

**Klapp på vedtak**

1 2 3

Regnskab Oppsummering Innmelding

Hvis du legger til noe som du tenker kan legges og vedlegges, klikk her. Du kan forhindre at noe legges til, men husk at du da vil miste uttrykk, signatur og dato som du gir.

Fødselsnummer, ID-nummer eller NPE  
Fødselsnummer:

Har du medlemskap

Er du medlem i en organisasjon?  
 Ja  
 Nei

Hva gjelder klappen? (valg)  
 Jeg har fått utslag på søknaden min  
 Jeg har fått for lite utslutt  
 Jeg er usikker på om søknaden min er riktig  
 Jeg er usikker på om søknaden min er riktig

Vedtakstidspunkt (valg)

Søknadstidspunkt (valg)

**Søknad om stønad til øyeprotese eller ansiktsprotese**

1 2 3 4 5 6

**Dine opplysninger**

Navn (valgfritt)  
Fødselsnummer  
E-post  
Hvor er du bosatt? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er din diagnose? (valg)

Behandlingssted (valg)

**Søknad om utbetaling av omsorgspenger for selvbetjent næringsdrivende eller frivillig**

1 2 3 4 5 6

**Barn**

Navn (valg)  
Fødselsnummer  
E-post

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

**Foredragsoppskriften**

1 2 3 4 5 6

**Den andre forelder**

Hvorfor fra ID-tenne  
Fødselsnummer  
E-post

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

**Innmelding av yrkesskade**

1 2 3 4 5 6

Kartlegging av yrkesskade

Hvorfor fra ID-tenne  
Fødselsnummer  
E-post

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

**Søknad for**

1 2 3 4 5 6

Hvorfor fra ID-tenne  
Fødselsnummer  
E-post

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

Hva er barnets diagnose? (valg)  
 Ja  
 Nei

**Case:** Innloggende tjenester på nav.no

**100.000**  
brukere logger  
inn på Min side  
hver dag.

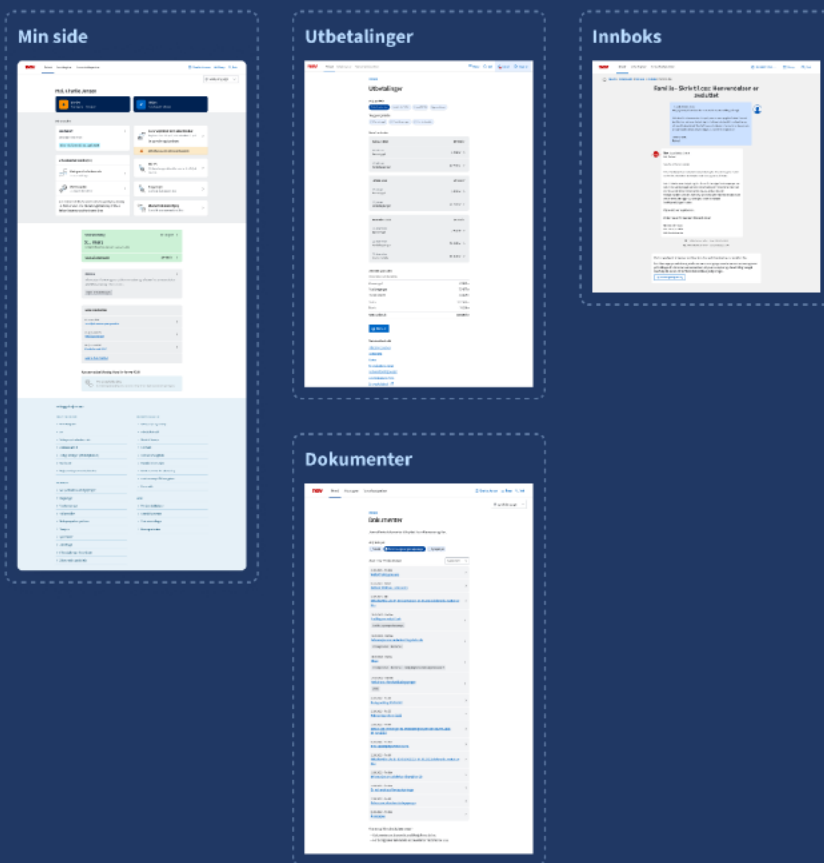
## Hva kom du til nav.no for?

Hva kom du til nav.no for?		Overall: 10 963 total responses	85,2 %	...
Velg det som passer best for ditt besøk		Responses	Completion rate	
•	Sende sykmelding	1 726 · 15,7 %	94,7 %	ⓘ
•	Meldekort	2 018 · 18,4 %	94,5 %	ⓘ
•	Oppfølging (oppfølgingsplan, aktivitetsplan, dialog med Nav)	759 · 6,9 %	87,2 %	ⓘ
•	Utbetalinger	1 363 · 12,4 %	84,2 %	ⓘ
•	Saken min (sjekke status, lese melding eller vedtak)	1 742 · 15,9 %	82,1 %	ⓘ
•	Søke eller ettersende	362 · 3,3 %	78,0 %	ⓘ
•	Annet	1 762 · 16,1 %	74,3 %	ⓘ
•	Undersøke hva jeg kan få og hva jeg må gjøre	1 231 · 11,2 %	72,2 %	ⓘ

Fra toppoppgaveundersøkelse 2025

# Brukere må forholde seg til tjenester som ikke henger sammen

Min side og fellestjenester



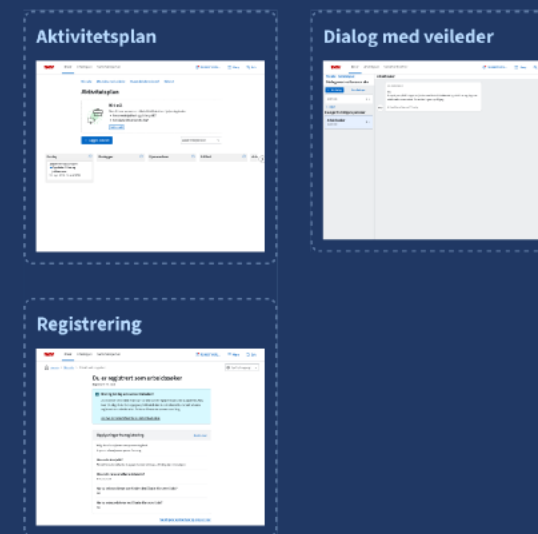
2 team

Innloggede produktsider



Ca 12 team

Oppfølging



2 team

Eksempel på hvor mange innloggede tjenester en innbygger med sammensatte behov må forholde seg til.

# Like behov løses på forskjellige måter

The image displays 14 distinct web pages from the Norwegian Tax Authority (Skatteetaten) portal, each enclosed in a dashed blue border. The pages are arranged in a grid-like fashion, with a double-headed arrow between the first two pages, 'Min side' and 'Ditt sykefravær', indicating a relationship or comparison. The pages represent various services and information: 'Min side' (My page), 'Ditt sykefravær' (Your sick leave), 'Dagg penger' (Daily allowance), 'Foreldre penger' (Parental allowance), 'Pleie penger' (Nursing allowance), 'Enslig forsørger' (Single parent), 'Uføretrygd' (Disability pension), 'Øk. sosialhjelp' (Increased social assistance), 'AAP' (Sickness benefit), 'Svangrskaps penger' (Pregnancy allowance), 'Ungdomsprogrammet' (Youth program), 'Barnetrygd' (Child benefit), 'Pensjon' (Pension), 'Hjelpemidler' (Aids), and 'Klage og anke' (Complaints and appeals). Each page shows a unique layout and set of controls, demonstrating how the same underlying needs are met through different user interface designs.

Oversikten viser 14 forskjellige innloggede produktsider. Disse sidene skal i all hovedsak løse de samme behovene, men gjør det forskjellig.

# Likt innhold, ulikt presentert

## Funksjonalitet

- Informasjon om søknad
- Status i sak
- Melde fra om endring
- Skriv til oss
- Klage
- Dokumentoversikt
- Saksbehandlingstider
- Kontonummerer
- Utbetalinger + skattetrekk
- Ettersendelse
- Oppgaverer

## Mine arbeidsavklaringspenger

The screenshot shows the NAV portal for 'Mine arbeidsavklaringspenger'. It features a navigation bar with 'Privat', 'Arbeidsgiver', and 'Samarbeidspartner'. The main content area includes a 'Min siste søknad' section with a 'Søknad om arbeidsavklaringspenger (AAP)' card. A red box highlights a message: 'Hvis du skal ettersende dokumentasjon til søknaden eller NAV har bedt deg sende dokumentasjon, kan du gjøre det her. Har vi ikke bedt om dokumentasjon, trenger du ikke sende oss noe.' Below this is a 'Ettersend dokumentasjon' button. A 'Nyttig å vite' section contains links for 'Ervervsele saksbehandlingstider lignes i ny faset', 'Alle disse innsendte saknader', and 'Jeg vil søke på nytt'. A 'Vi har mottatt søknaden din, hva skjer nå?' section explains the process. A 'Vi vurderer mulighetene og begrensningene dine i møte med arbeidslivet' section provides more details. A red box highlights the text: 'Hvis du ikke er enig i det, kan du klage på søknadstaket (https://ny.faset.no/).'. A blue box highlights the 'Ettersend dokumentasjon' button. A yellow box highlights the text: 'Hvis du vil få et beskjed, hvis du har spørsmål til vurderingen, kan du ta kontakt'. At the bottom, a yellow box highlights the text: 'Hvis du vil få et beskjed, hvis du har spørsmål til vurderingen, kan du ta kontakt'.

## Mine svangerskapspenger

The screenshot shows the NAV portal for 'Mine svangerskapspenger'. It features a navigation bar with 'Din sak' and 'Saksbehandler'. The main content area includes a 'Dette skjer i saken' section with a timeline showing 'Du har fått et svar på søknaden din', 'Har du etterlyst opplysninger', and 'Termin dato'. A red box highlights the 'Du har fått et svar på søknaden din' section. Below this is a 'Se hele prosessen' link. A 'Dokumenter' section shows 'Ettersend dokumenter'. A 'Dette har du fått vedtatt' section shows a table of payments: '17. okt. - 23. okt. 99280415 100 % svangerskapspenger 0 % jobb', '24. okt. - 30. okt. 99280415 100 % svangerskapspenger 0 % jobb', and '991078345 100 % svangerskapspenger 0 % jobb'. A 'Termin' section shows 'Termin 31. okt. - 21. nov.'. A 'Svarveier' section shows 'Les mer om svangerskapspenger', 'Saksbehandlingstider', 'Endringer i din situasjon', 'Jeg vil klage på saken', and 'Lagg til eller endre kontonummer'. A 'Finner du ikke det du leter etter? Ta kontakt med oss.' section shows 'Chat med oss', 'Skriv til oss', and 'Ring oss på 55 55 33 33'.

# 10 ulike måter å melde ifra om endringer

• Utersender dokumenter som mangler.  
• Gi beskjed hvis situasjonen din endrer seg.

Mine  
AAP

Endringer i din situasjon →

Svangerskapspengene

**Husk å melde fra hvis du**

- gifter deg eller flytter fra et bosted. Du må også melde fra hvis du får innvilget separasjon eller skilsmisse.
- blir sammen eller flytter fra sammen.
- flytter til et annet land.
- har en ekteskille, partner eller samboer som ønsker innsett.

Les om hvordan du melder fra, samt flere beskjøpspenger du må vite om.

Din  
pensjon

Husk å gi oss beskjed om endringer i din situasjon  
Se hvilke endringer du må si fra om og hvordan du sier fra.

Din uføretrygd

**Melde fra om endring**  
Her kan du melde fra om endringer som kan påvirke stønaden din. >

Dine stønader til enslig mor eller far

**Meld fra om endringer**  
Endring i din situasjon, opphold eller arbeidsforhold i utlandet.

Barnetrygd

**Meld fra om endringer** →  
Ved endringer i arbeidstid og ferie i din pleiepengeperiode.

Din pleiepengesak/Dine pleiepenger

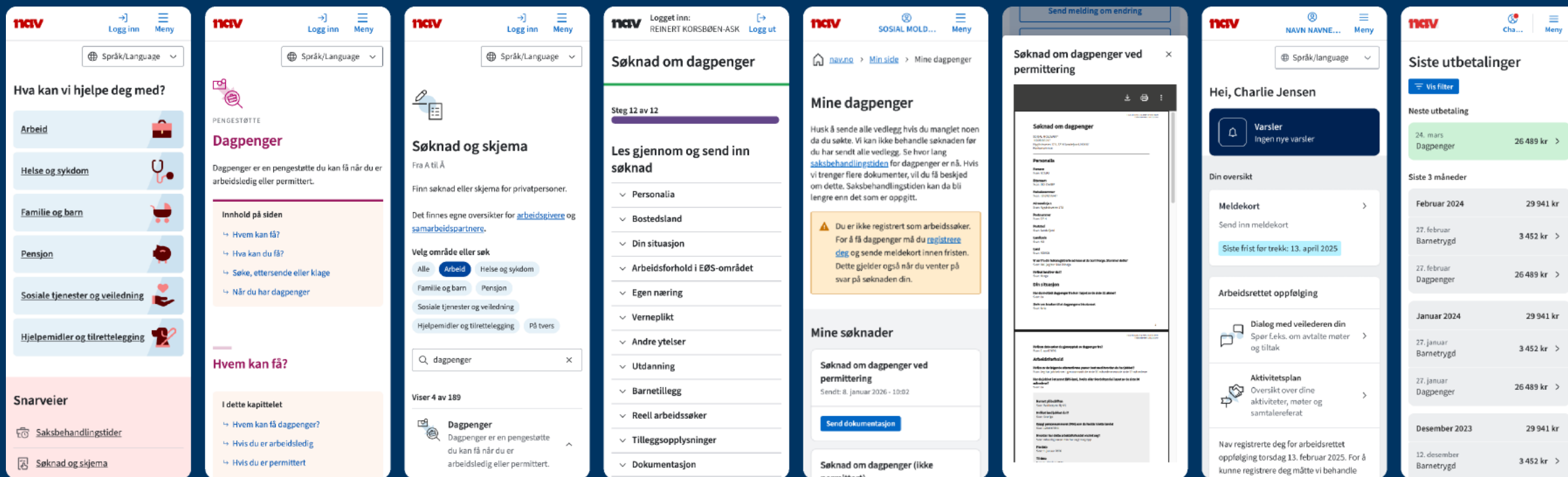
**Husk å melde fra mellom 1. - 6. hver måned hvis du starter å jobbe og får utbetalt lønn mens du er i ungdomsprogrammet.**

Ditt ungdomsprogram

**SAUEFABRIKK**  
Arbeidsgiveren din betaler ikke lønn etter de første 16 dagene. Arbeidsgiveren har meldt inn at **Løsningsorientert Kam** skal følge deg opp mens du er syk.  
[Meld fra om endring](#)

Ditt sykefravær

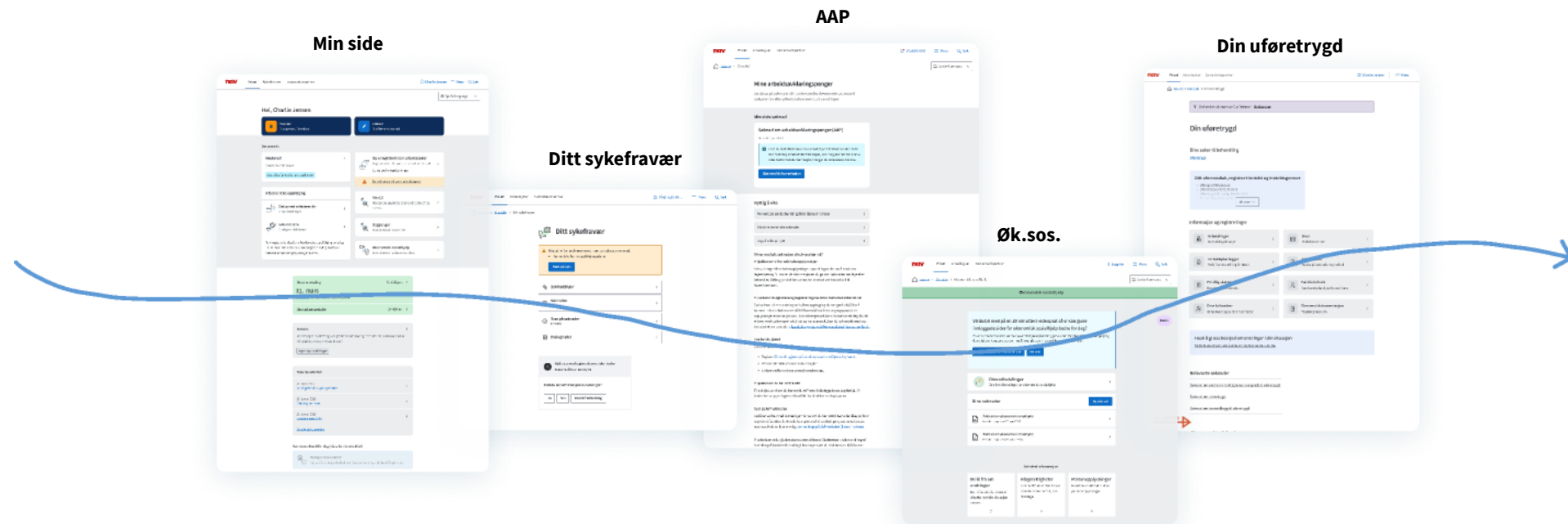
# Brukerreisene har også blitt et «kråkeslott»...



Skjermbildeflyt for en som søker om dagpenger



# Resultatet: Fragmenterte brukerreiser og brukerflater som er vanskelige å forstå og ta i bruk



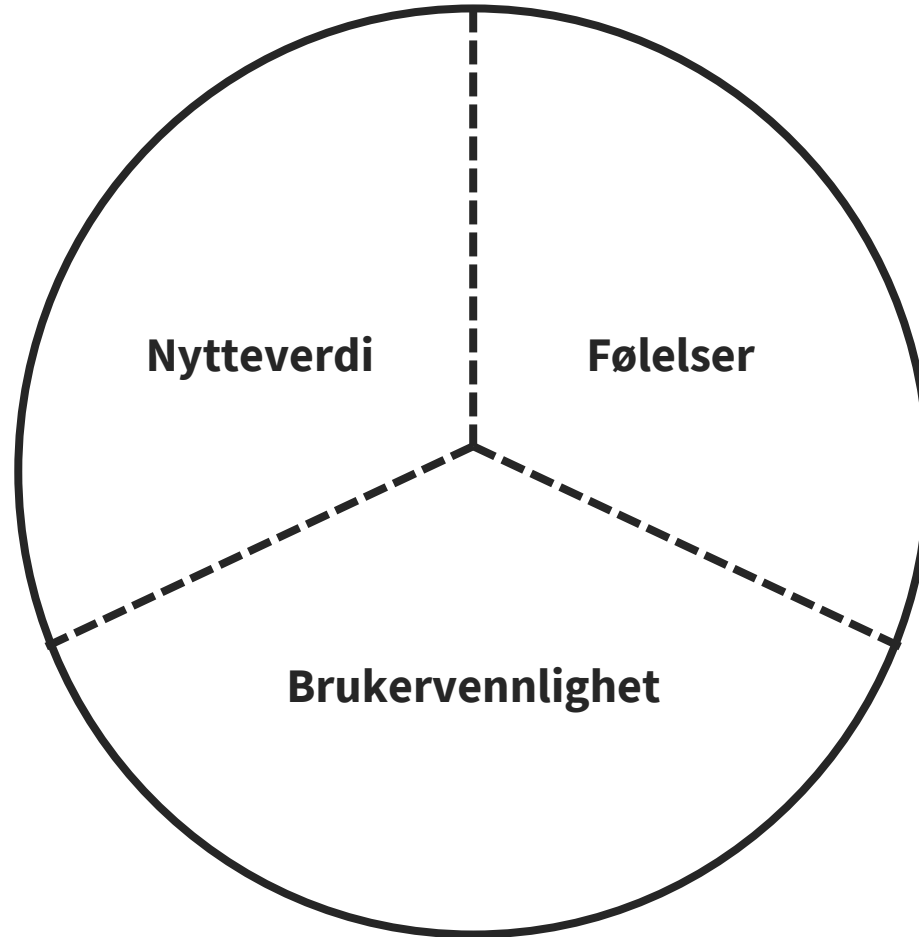
**Alle** trenger helhetlige, intuitive og lettfattelige tjenester og produkter fra Nav. **Mennesker med de største utfordringene har det største behovet.** Det kan være folk som faller ut av arbeidslivet på grunn av helseutfordringer, folk med nedsatt funksjonsevne, er avhengig av skjermleser o.l.

**Slik jobber vi med brukeropplevelse**

Hva er brukeropplevelse?

En persons **forventninger, oppfatninger** og **reaksjoner** i møte med Navs tjenester.

Hvilken nytte har tjenesten/produktet?



Hvordan føles det å bruke tjenesten/ produktet?

Hvor enkelt er det å bruke og å forstå tjenesten/ produktet?

I stedet for å spørre folk hva de synes, forsøker vi å **forstå hvordan de tenker** og **se hva de faktisk gjør.**

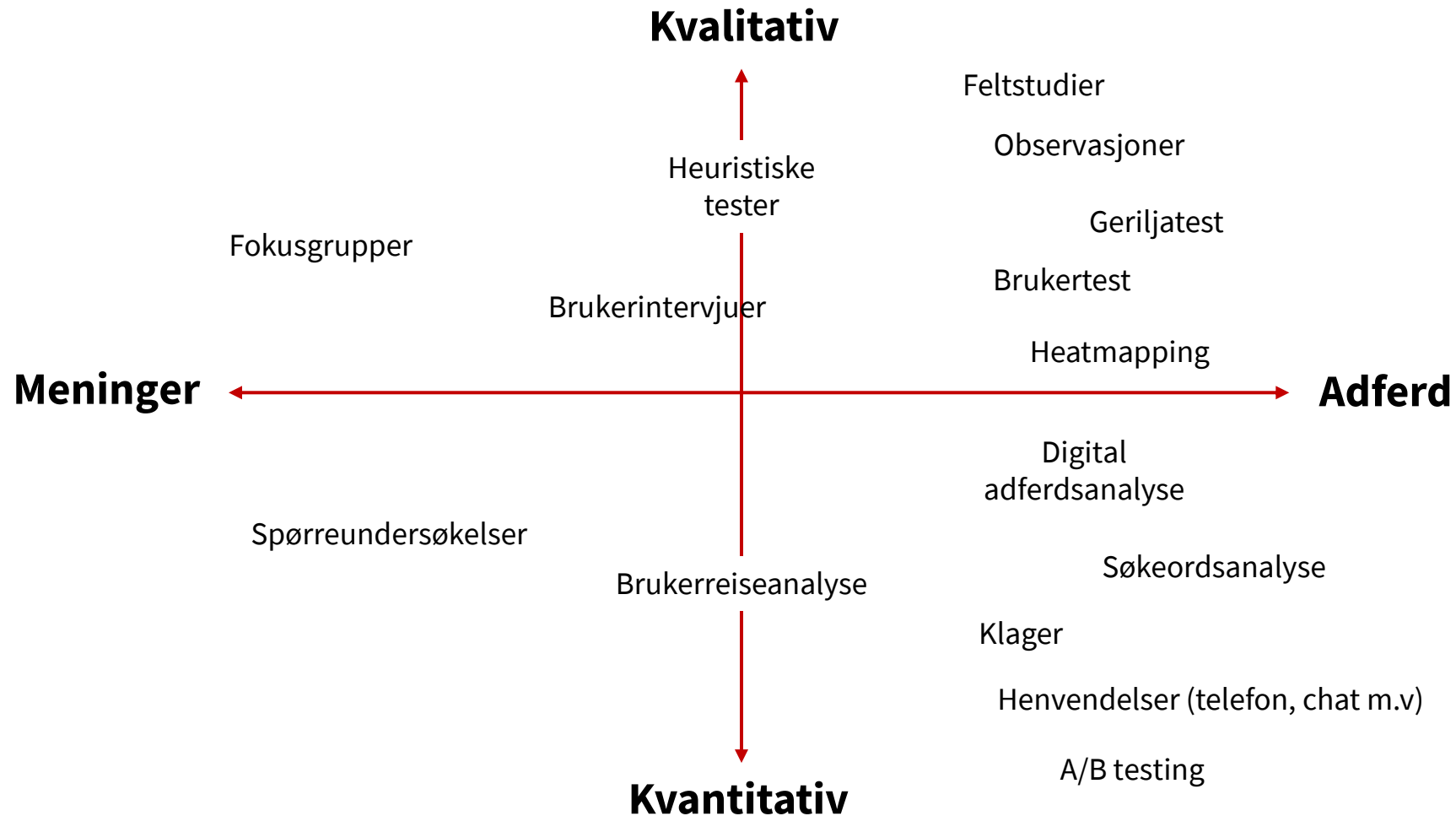


Salmer fra kjøkkenet (2003)

# Hvorfor? For å redusere risiko og skape verdi

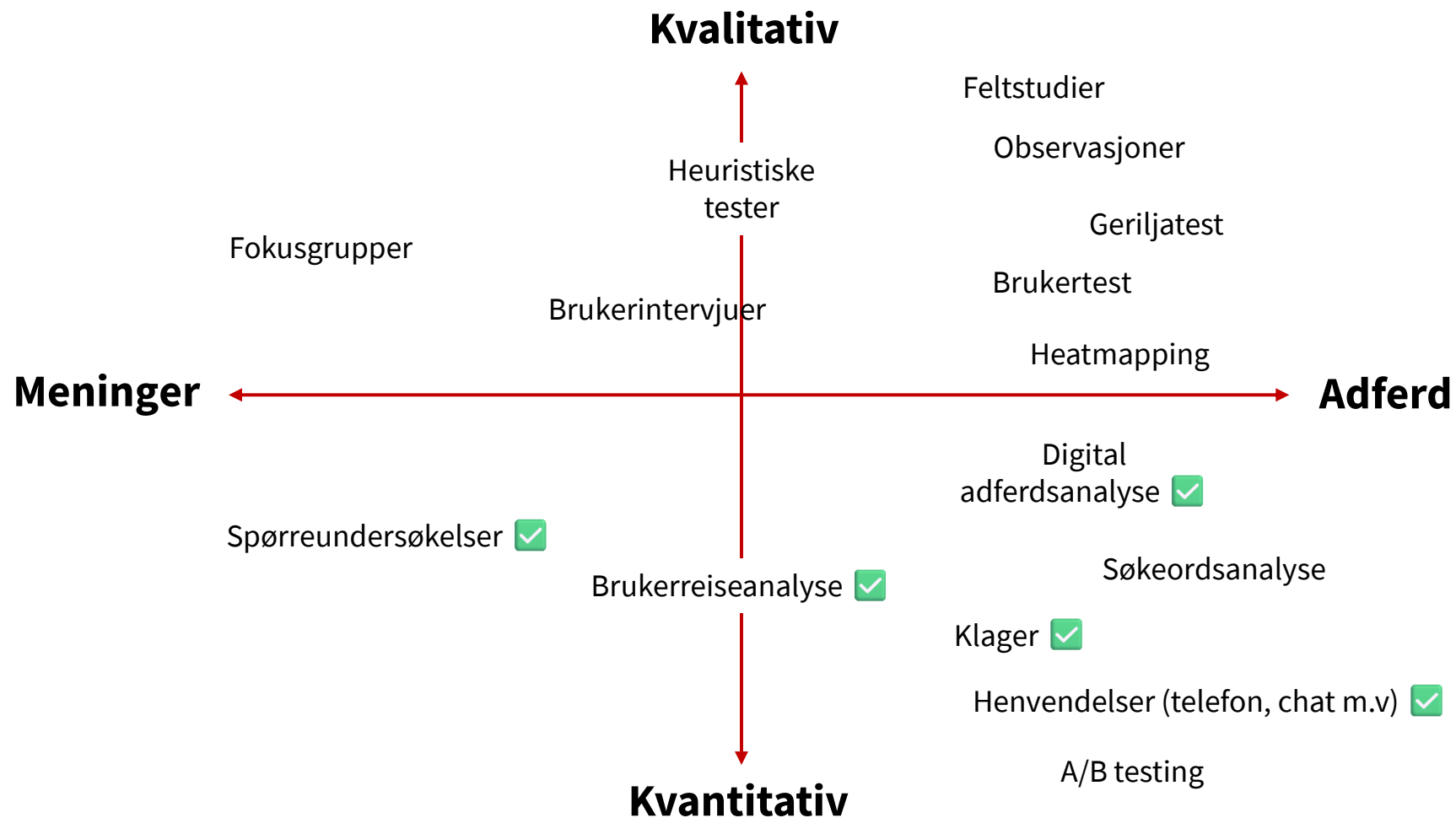


# Kvantitative kilder som kan aggregeres til styringsinformasjon



Individuelle opplevelser  
eller observasjoner er  
ikke innsikt.

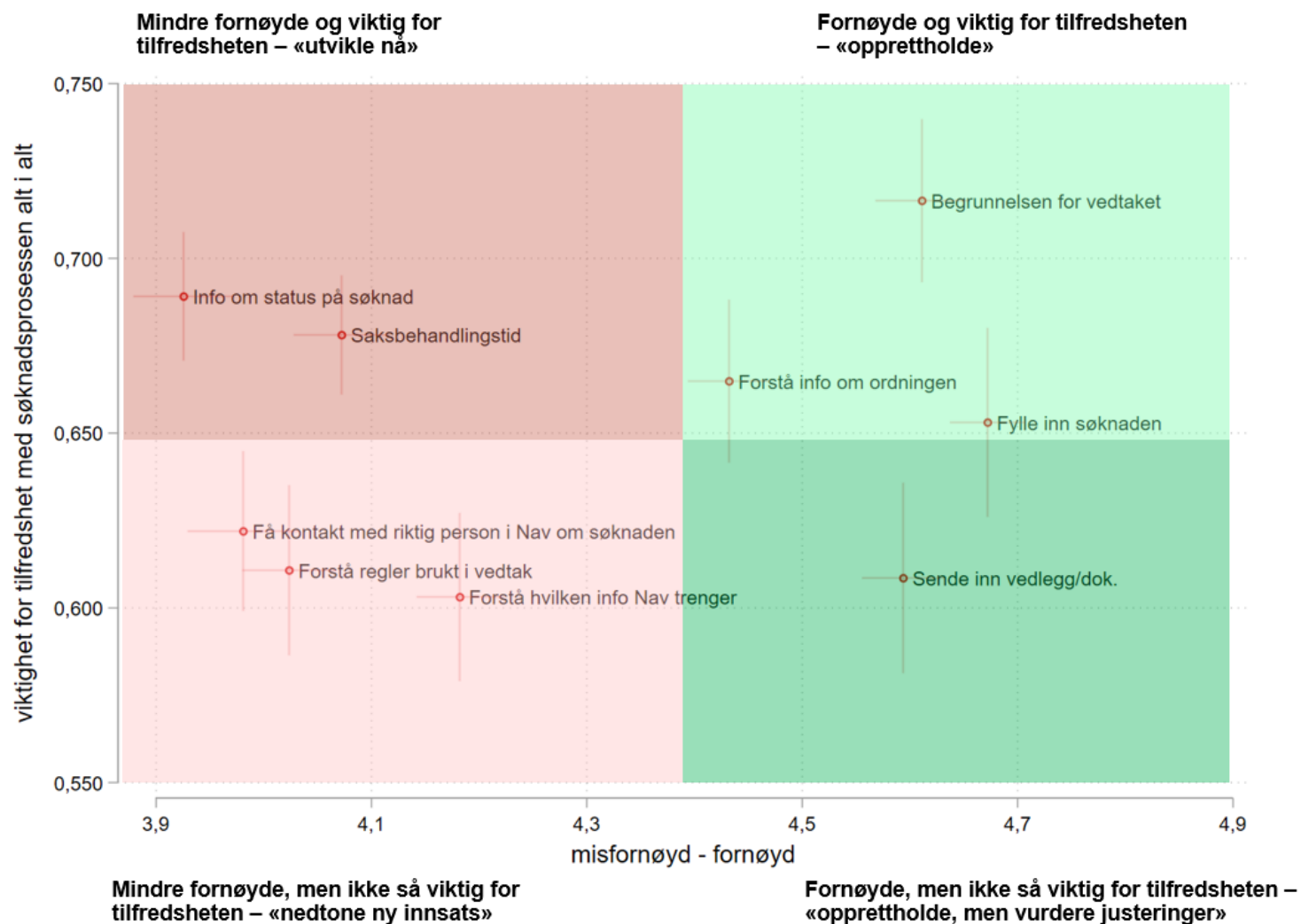
# Helhetlig metode for måling av brukeropplevelse



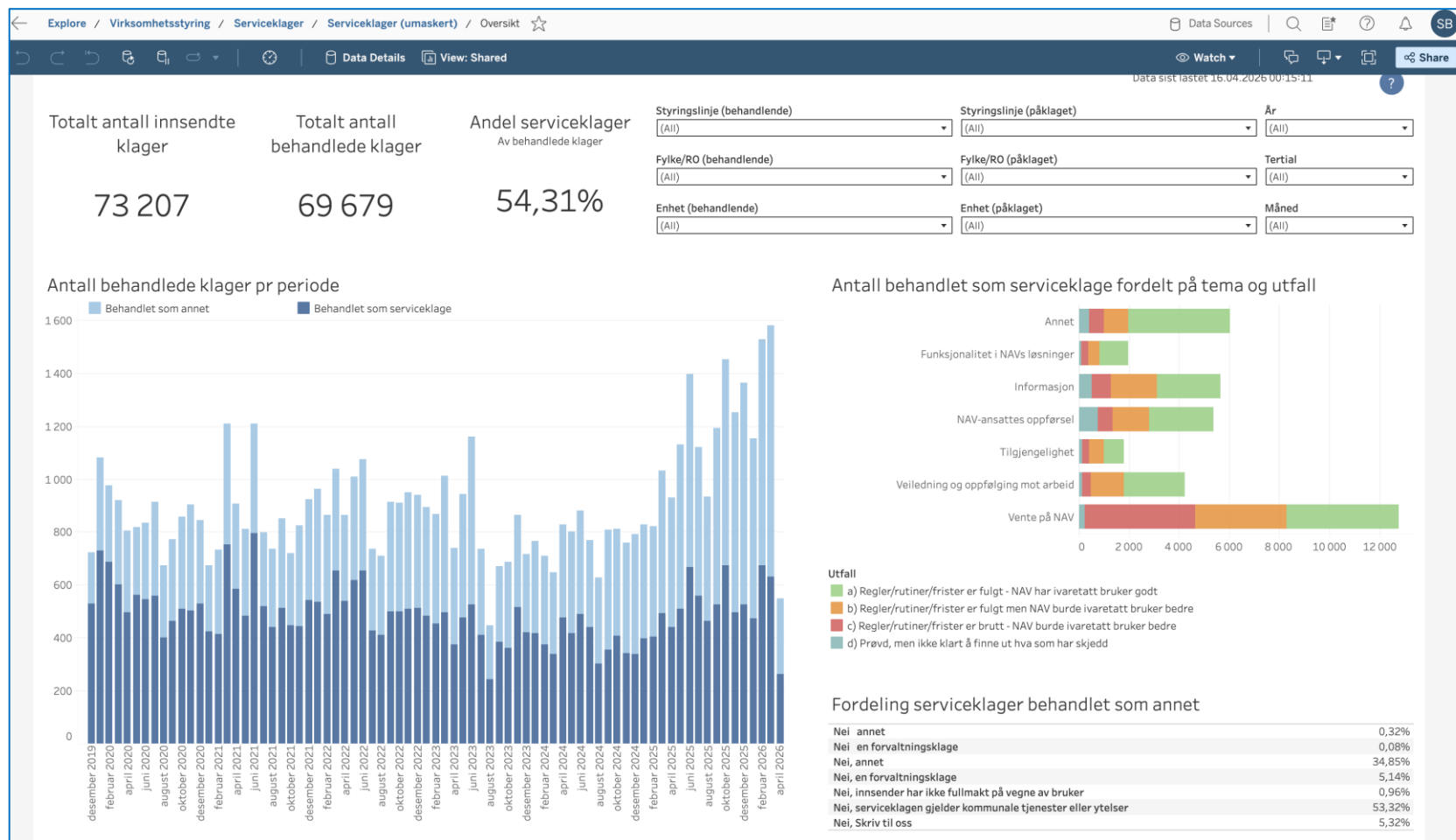
# Gjennomføringsgrad på **toppoppgaver** for nav.no

Hva kom du til nav.no for?		Overall: 10 963 total responses	85,2 %	...
Velg det som passer best for ditt besøk		Responses	Completion rate	
•	Sende sykmelding	1 726 · 15,7 %	94,7 %	i
•	Meldekort	2 018 · 18,4 %	94,5 %	i
•	Oppfølging (oppfølgingsplan, aktivitetsplan, dialog med Nav)	759 · 6,9 %	87,2 %	i
•	Utbetalinger	1 363 · 12,4 %	84,2 %	i
•	Saken min (sjekke status, lese melding eller vedtak)	1 742 · 15,9 %	82,1 %	i
•	Søke eller ettersende	362 · 3,3 %	78,0 %	i
•	Annet	1 762 · 16,1 %	74,3 %	i
•	Undersøke hva jeg kan få og hva jeg må gjøre	1 231 · 11,2 %	72,2 %	i

# Brukerundersøkelsene er dagens viktigste kilde

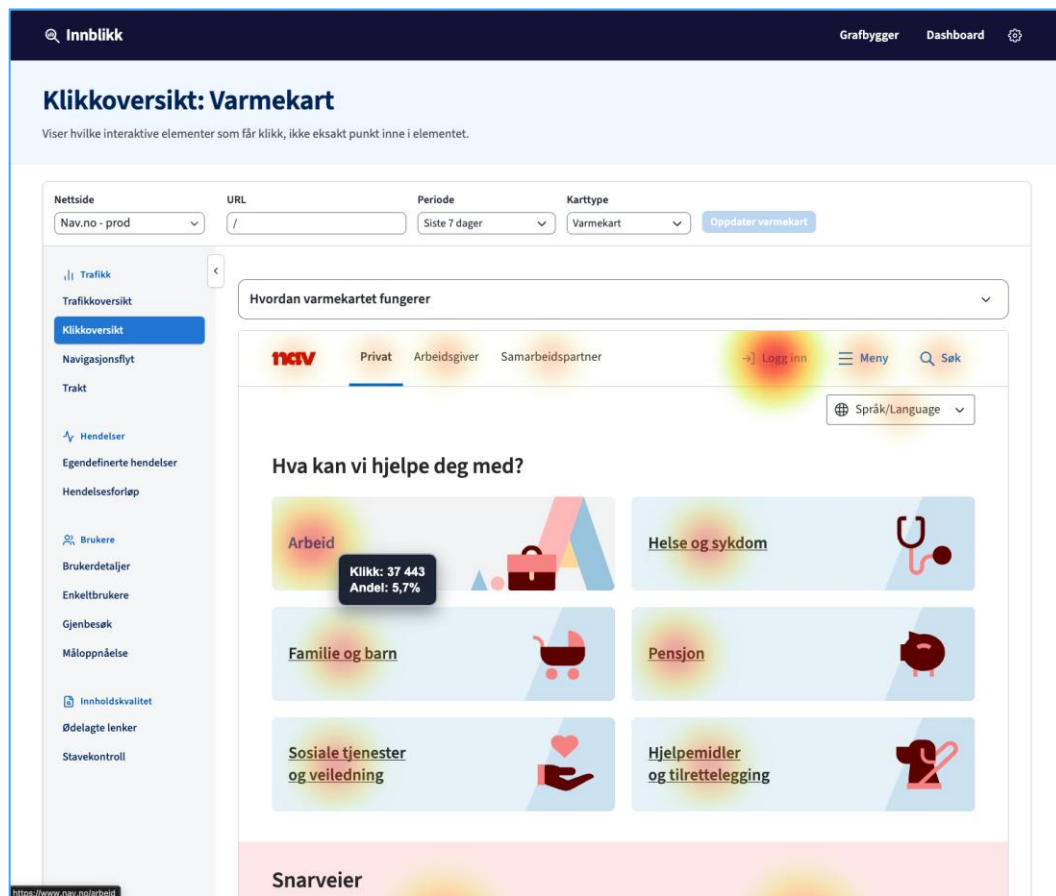


# Serviceklager kan utnyttes bedre som kilde til innsikt

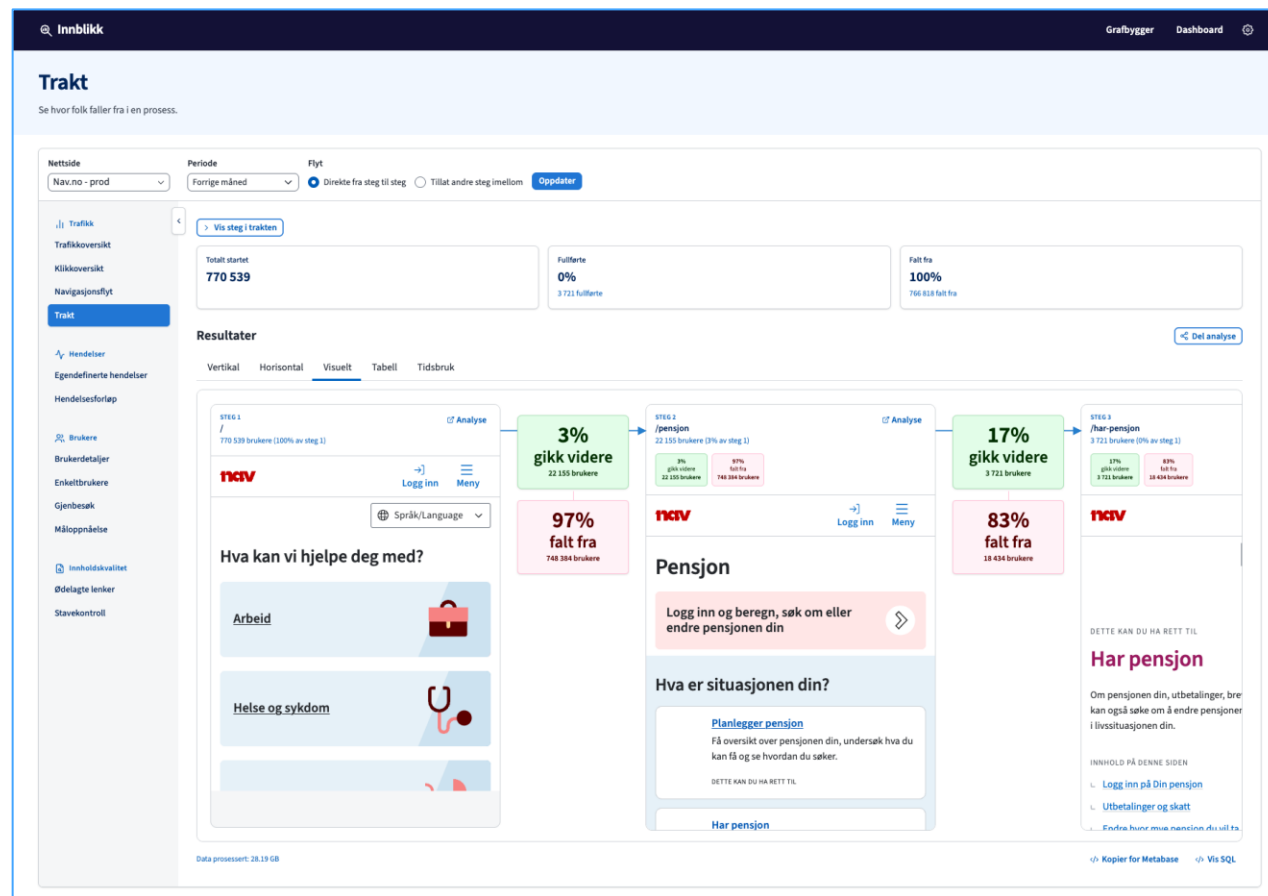


# Digitale flater gir innsikt i **reell adferd**

## Varmekart



## Visuell «trakt»



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



**Takk for meg!**

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