



## NAV Agder Brukerutvalgs årskonferanse 2023 // REFERAT

// Møtedato: 20. april 2022, kl. 10:00 til 15:00  
// Sted: Scandic Sørlandsparken, Kristiansand  
// Referent: Kristine Senum Knutsen

Saksnummer	Diskusjon/Konklusjon
Velkommen	Melvin Hjort ønsket velkommen til årskonferansen 2023.
Sak 1: Hvordan NAV jobber med brukerfokus i utviklingen av NAVs digitale tjenester	<p>Daniel Nøegaard, designleder i Arbeid og velferdsdirektoratet, presenterte hvordan de jobber med brukerfokus og design, i utviklingen av NAV sine tjenester. Ved hjelp av grundig Research og etterfølgende utarbeidelse av prototype kommer de frem til endelig leveranse.</p> <p>Presentasjonen er vedlagt</p> <p>Det kom innspill fra salen om at NAV har brev med overskrifter som kan oppfattes negativt. Asle Stalleland, kommunikasjonsrådgiver i NAV Agder, ga tilbakemelding om at de jobber med å forbedre språket gjennom blant annet <i>Klart språk</i>-prosjektet. Han oppfordret alle til å melde inn, hvis de ser ting som er uklart formulert.</p>
Sak 2: Hvordan jobber designerne med å forbedre nav.no? Research og testing.	<p>Tobias Mcvey, webanalytiker i Team Personbruker (nav.no), Arbeid og velferdsdirektoratet, fortalte om endringer som er gjort på nav.no siste tiden. Det har blitt fjernet mye innhold på forsiden av nav.no for at bruker enklere skal finne frem. Målet er at brukerne lett skal kjenne igjen sin egen situasjon og raskt vite hvor de skal trykke.</p> <p>Ved hjelp av tilbakemeldingsknappen «<i>Fant du det du lette etter</i>» på nav.no, samler utviklerne tilbakemeldinger fra brukerne. Tilbakemeldingene gjennomgås og benyttes som bakgrunn for videre jobbing.</p> <p>Det jobbes også med at alle tjenester på nav.no skal bli like gode å bruke på alle plattformer (pc/nettbrett/telefon). Og det ble sagt at de alltid tar hensyn til bruk av forskjellige hjelpemidler når de utvikler nettsidene.</p> <p>Utfordringen med at bruker må vente på dokumenter fra f.eks. helse, før saken kan ferdigbehandles hos NAV, ble nevnt i salen.</p>

### NAV AGDER // ARBEIDS OG VELFERDSETATEN

Postadresse: Postboks 1853 Stoa // 4858 ARENDAL

Besøksadresse: Holthes vei 4 // Arendal  
Tel: 22 82 20 00 // Faks:

www.nav.no/no/Lokalt/Agder //

	<p>Her informerer Mcvey at det jobbes med å få på plass en løsning som synliggjør hvor i prosessen din egen sak er, dette vil forhåpentligvis gi bruker en større trygghet og bedre informasjon.</p> <p>Presentasjon vedlagt</p>
<p>Sak 3: Involvering av brukere i digital produktutvikling: Hvordan sørger vi for at brukernes behov blir hørt underveis, slik at vi tar de riktige valgene?</p>	<p>Ingrid Kroken Design Researcher og Sosialantropolog i Produktområde Helse, Arbeid og velferdsdirektoratet, jobber med å forstå brukergruppen, og hva de trenger for at ting skal fungere bra. Hun la vekt på at hvordan vi opplever det vi møter i NAV, kommer an på våre egne forutsetninger.</p> <p>Michelle Yvonne Honneffer Design Researcher og Sosialantropolog i Produktområde Helse, arbeid og velferdsdirektoratet, viste en brukertest i praksis. En frivillig fra salen stilte opp som bruker og manøvrerte seg gjennom en mulig prosess på nav.no. Her ble det avdekket utfordringer i vanskelig språk og forventinger om bakgrunnskunnskap.</p>
<p>Sak 4: Brukermidvirkning i fremtiden: Hvilke muligheter ser dere, og hva må vi bli bedre på?</p>	<p>Anja Bergersen, Lead og Tjenestedesigner i Produktområde Helse, Arbeid og velferdsdirektoratet presenterte hvordan produktområde helse er bygget opp med sine ca. 100 ansatte. En tjenestedesigner ser ikke bare på det som er på skjermen, men også alt rundt brukeropplevelsen. «Sammen finner vi løsninger med dem som trenger dem mest», viktig å legge vekt på <i>med</i>, uttaler Bergersen</p> <p>Vi gjennomførte en idémyldring hvor alle skrev åtte ideer på et ark, deretter gikk to og to sammen og til slutt ble hele borde enige om en ide som ble tegnet ned og hengt opp på veggen. Ideene som kom frem, er tatt vare på og tas med videre i arbeidet.</p>
<p>Sak 5: Hjelpemidler i arbeidslivet ved Birger Pedersen fra NAV Hjelpemiddelsentral</p>	<p>Toril Birkeland ved NAV Hjelpemiddelsentral Agder fortalte om det nye Ressurs- og kompetansesenteret deres på Kjerlingland. Hun informerte om at hjelpemiddelsentralen har ansvar for hjelpemiddelbehov som strekker seg utover 2 år, ellers er det kommunens ansvar. Man trenger ikke henvisning fra lege for å ta kontakt med hjelpemiddelsentralen, det er bare å ta direkte kontakt opplyser Birkeland.</p> <p>Når det gjelder utfordringer i forhold til jobb, har arbeidsgiver et bredt tilretteleggingsbehov. Hvis det trengs hjelpemidler utover det som fås i vanlig handel, er hjelpemiddelsentralen i utgangspunkt førstelinje.</p> <p>Fra salen ble det nevnt utfordringen med reparasjon av høreapparat som kan ta lang tid og hvor man ikke får låneapparat i</p>

	<p>ventetiden. Hjelpemiddelsentralen er klar over utfordringen og jobber med å bedre situasjonen for brukerne, men det opplyses også om at høreapparatet er hørselssentralens ansvar, mens tilbehør er hjelpemiddelsentralens ansvar.</p> <p>Presentasjon vedlagt</p>
<p>Sak 6: Eventuelt</p>	<p>Skjema for kjøring og godtgjørelse er vedlagt</p> <p>Nyhetsartikkel fra årskonferansen som ble publisert på NAV Agder sitt intranett for de ansatte, er også vedlagt.</p>