

Brukere + Nav + forskning = en bedre digital søknad for en sårbar gruppe



Ida Heggertveit Solem og Hanne
Höglund Rydén, forskere
Universitetet i Agder

Et møte med NAV – en innbyggers historie

END En søknadsprosess – men også en prøvelse

Tore har nå brukt mange timer, vært i kontakt med mange ulike personer, og fortsatt er han usikker på om søknaden hans er komplett. Opplevelsen gjør ham frustrert og utmattet.

Agenda

1

Bakgrunn

2

Metode:
Aksjonsforskning

3

Resultat av
brukermedvirkning

4

Refleksjon og
Diskusjon

Bakgrunn

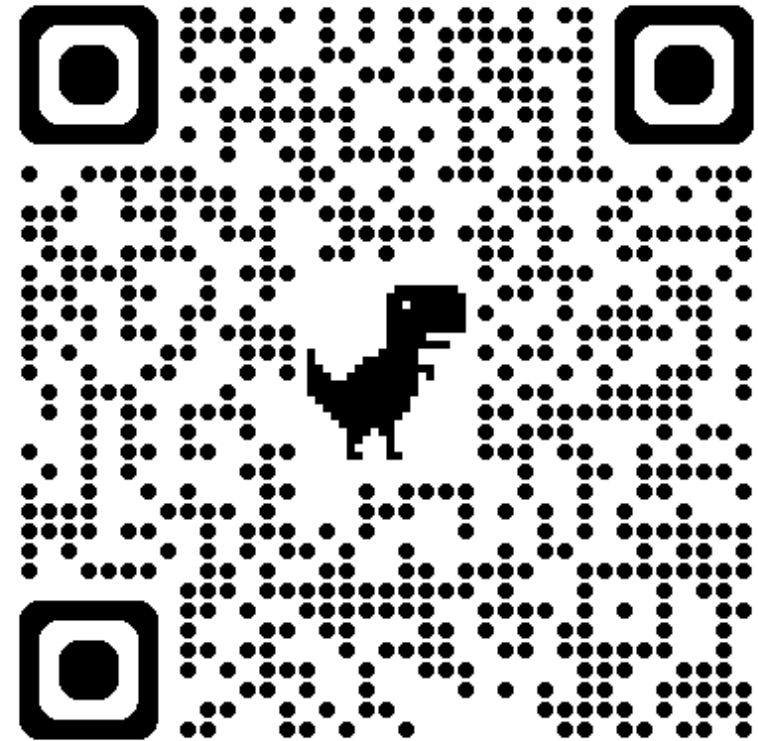
- Forsket på digital søknad på sosialhjelp siden 2021
- Digital tjeneste men stadig fysiske møter
- Erfaringer fra ansatte på NAV, brukere og hjelpere
- Strategiarbeid på ett lokalkontor

Hvilke tjenester bør digitaliseres og hvordan?

Forskningsprosjekt

Varighet 01.01.2021–01.02.2025

Tilknytning [Institutt for informasjonssystemer](#)

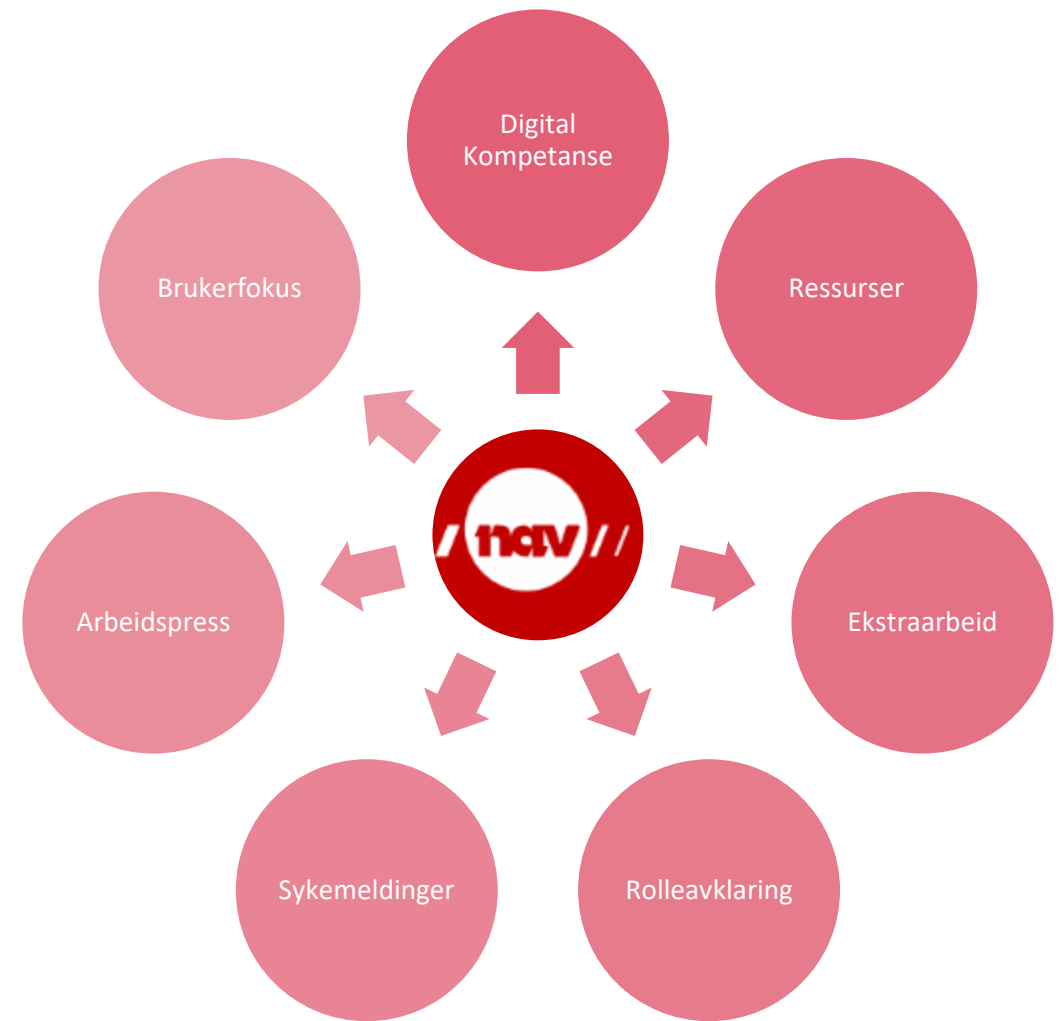
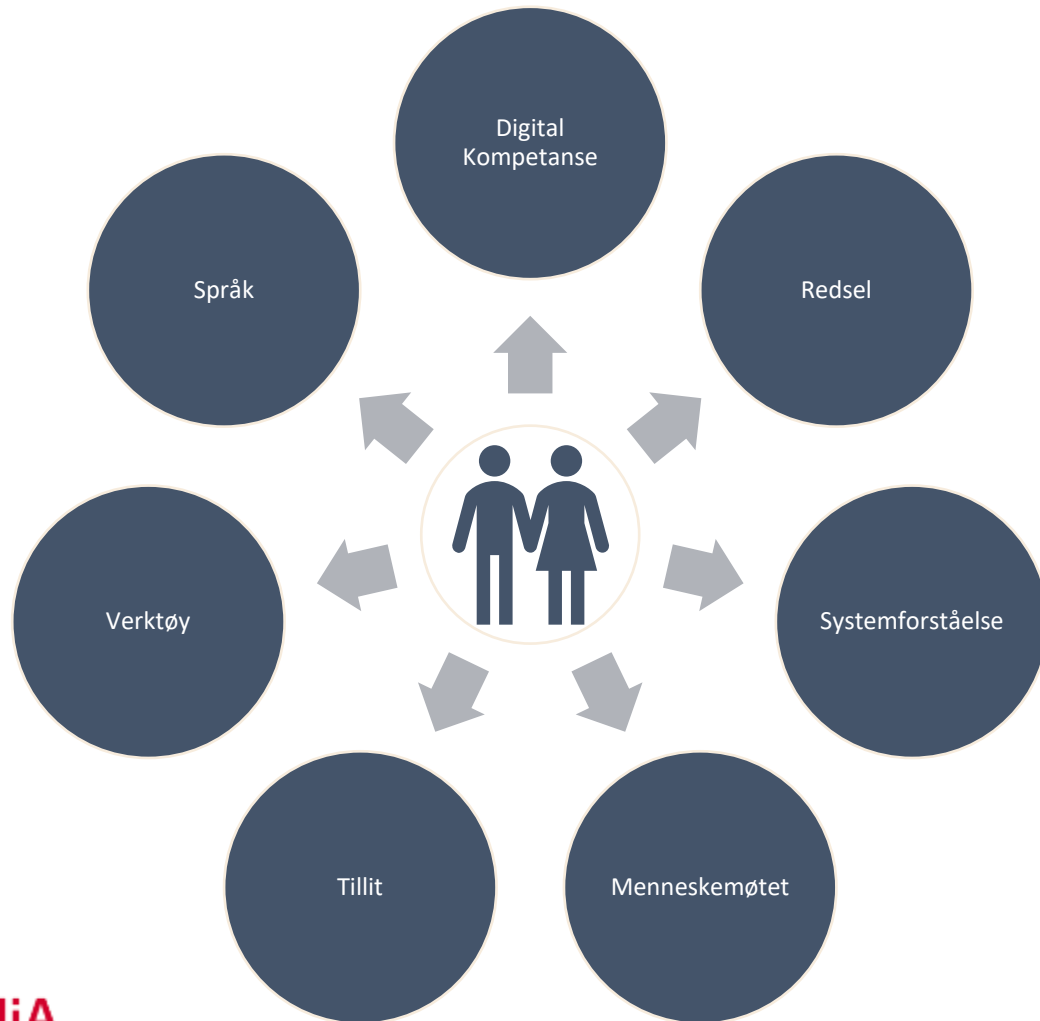


Fra utfordring til aksjonsforskning på NAV Kristiansand

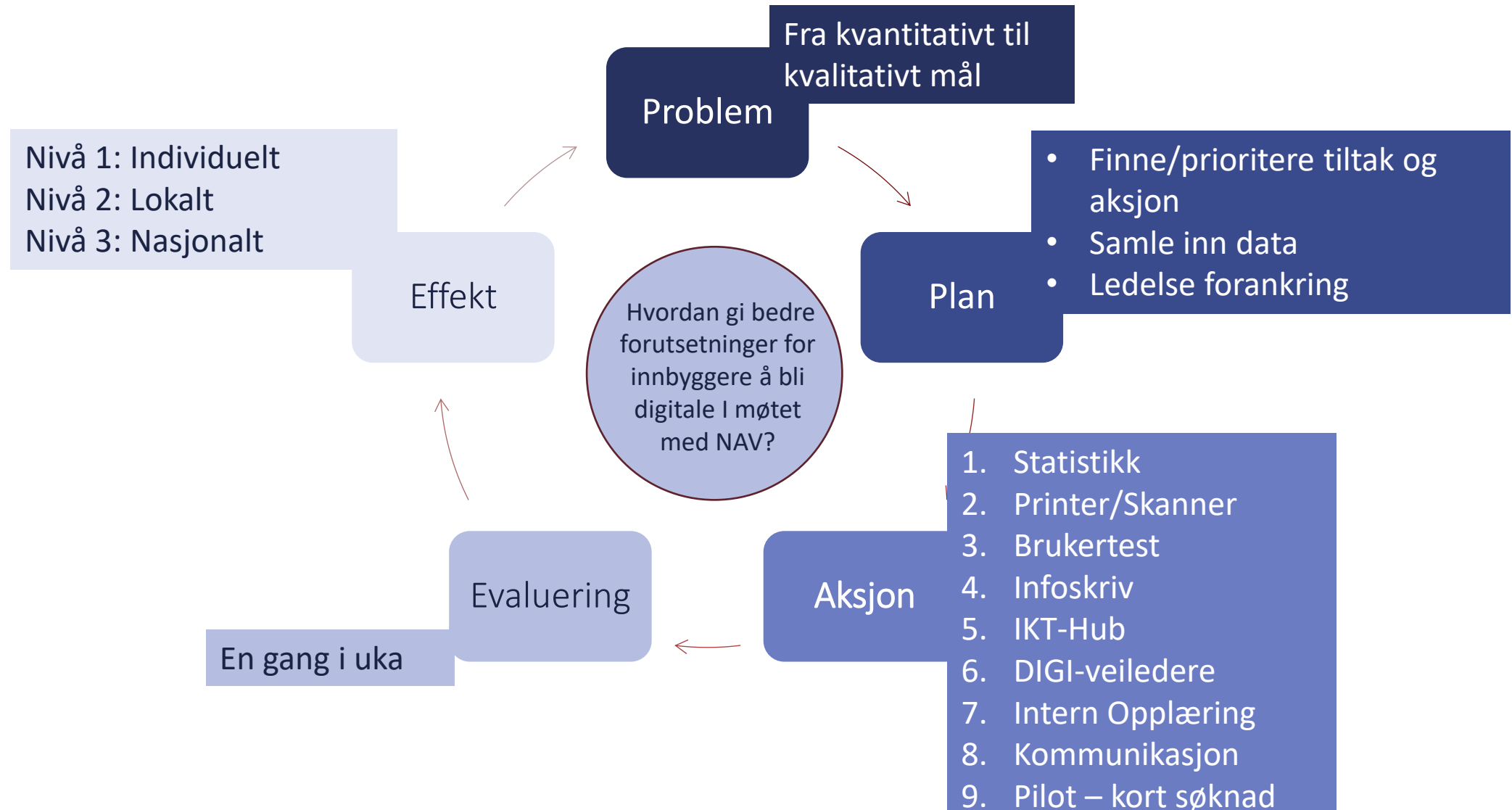


- Økning i papirsøknader
- Bruker søknaden feil
- Flere bør bruke den
- Opprettet en arbeidsgruppe
- Starten på et Aksjonsforskningsprosjekt (forskere og praktikere jobber sammen mot endring)

"Hvordan skape bedre forutsetninger for innbyggere å mestre den digitale søknaden for sosialhjelp"



Prosesen i aksjonsforskningen

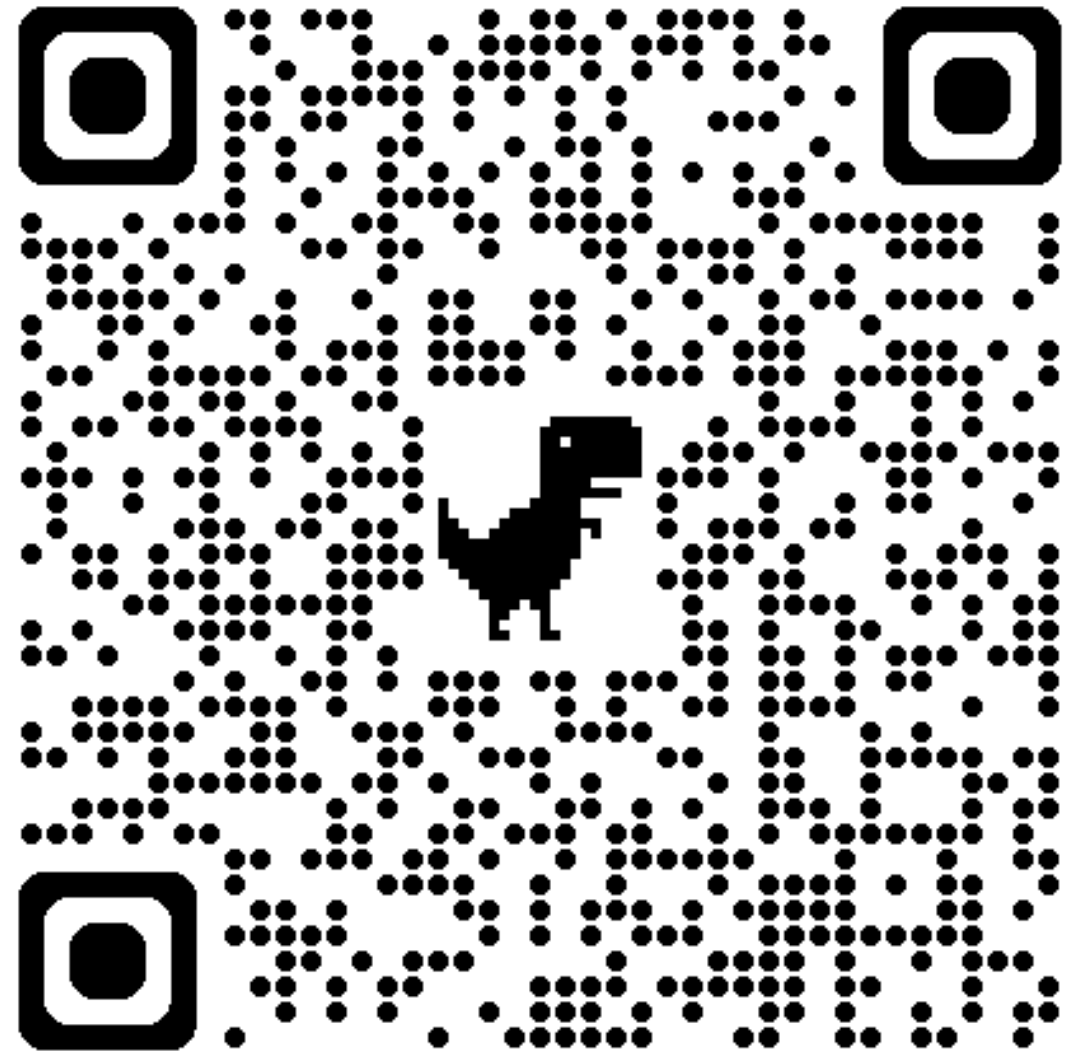


Hva gav brukermedvirkningen prosjektet?

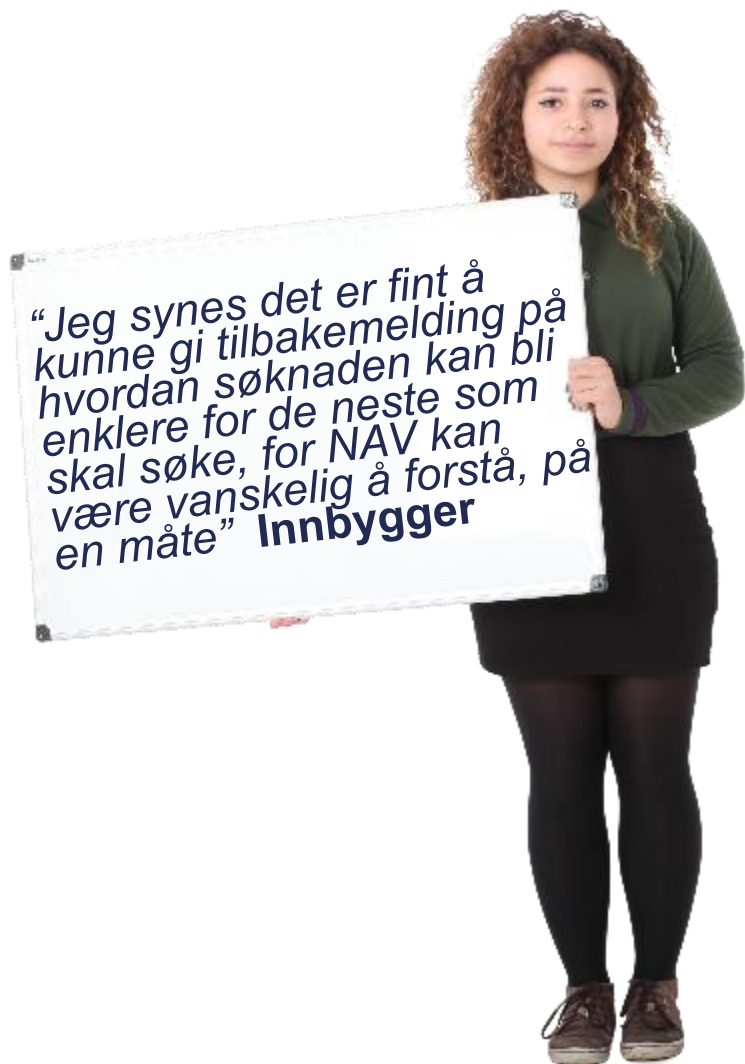
Innbygger: Brukermedvirkning,
digital veiledning, økt byråkratisk og
digital forståelse, relasjonsbygging

NAV: Kunnskap og forståelse for
innbygger, refleksjon,
relasjonsbygging, digital kunnskap

Designerne: Kunnskap og innsikt fra
innbygger, endre ordlyd,
omstrukturere



Opplevelser med brukertest



Før og etter – Hva brukerne ønsket og hva vi fikk til

Brukernes ønsker

- Kortere søknad
- Mer gjenbruk av data
- Mindre Infotekst
- Mindre behov for å skrive tekst (avkrysningsbokser)
- Mindre repetisjoner
- Opplæring, hjelp



Utførte og planlagte

- Formulering
- Nettsiden
- Pilot på «Kort søknad»
- Pilot på avkrysningsbokser
- Planlagt omstrukturering
- Tettere samarbeid med designere

Våre refleksjoner

Muliggjør

- Brukertest = brukerinvolvering
- Samarbeid mellom forskning og NAV
- Innovative prosjektdeltagere
- Støttende ledelse



Utfordringer

- Potensiale for samarbeid
- Ressurser
- Brukere i møter

Hva har aksjonsforskningen gitt meg?



Refleksjon/Diskusjon: Brukermedvirkning i praksis

- Hva betyr brukermedvirkning for dere?
- Hvorfor er det viktig med brukermedvirkning når tjenester digitaliseres?



Ny forskning på gang!

- Prosjekt 1: En dør inn til NAV: Hvordan kan NAV tilby sømløse sosiale tjenester til sine brukere?
- Prosjekt 2: Stemmene som ikke blir hørt

Tusen takk for oss!



Ida Heggertveit Solem

ida.heggertveit@uia.no

Universitetet i Agder

Hanne Höglund Rydén

hanne.s.h.ryden@uia.no

Universitetet i Agder