

## Hva kan vi hjelpe deg med?

Arbeid



Helse og sykdom



Familie og barn



Pensjon



Sosiale tjenester og veiledning



Hjelpemidler og tilrettelegging



## Snarveier



Saksbehandlingstider



Utbetalingsdatoer



Pengestøtter og tjenester fra A til Å



Søknad og skjema

**Hvorfor**

# Intervju med

- Brukere
- Veiledere
- Fagkoordinatorer



# Funn fra intervjuer

- Innbyggere er usikre på hva de har rett på
- For mye å lese og vanskelig språk
- Nettstedet krever forkunnskaper om NAV



# Livssituasjoner

- Krever ikke forkunnskaper om NAV
- Enklere å navigere og forstå



# **Toppoppgaver**

Hva prøver de å gjøre?



Finner de informasjonen de leter etter?



Forstår de sine rettigheter?



Hvilken situasjon er de i?



# Toppoppgavemetoden

Identifisere og prioritere oppgavene brukerne prøver å løse

«Sende meldekort»

«Finne ut når sykepengene kommer»

«Søke jobb»



# Navno - 2023Q1

Not active

Responses  
**6426**



Avg. Completion Time  
**1:37**

Task	Demand	Completion rate	Avg. time
Utbetalinger	22.3% 1432 responses	80.7%	1:13
Sende meldekort	21.3% 1369 responses	93.9%	1:44
Les eller sende melding til NAV	16.2% 1040 responses	87.2%	1:50
Sende skjema eller søknad	11.7% 754 responses	89.4%	1:34
Sjekke status på søknaden eller saken min	10.8% 691 responses	69%	1:29
Aktivitetsplan	4.3% 279 responses	87.1%	1:51
Annet	3.8% 246 responses	69.9%	2:08



## Privatperson



### Logg inn på Ditt NAV

Se dine utbetalinger, meldinger, saker, sykefravær m.m.

arbeidsplassen

### Ledige jobber

Finn ledige stillinger og registrer CV



### Skjema og s

Skjemaer for å søke og

36 sek

## Hva er situasjonen din?



### Arbeidsledig eller permittert

Om pengestøtte, registrering som arbeidssøker, CV, og feriepenger av dagpenger.



### Trenger hjelp til å komme i jobb

Om NAVs tilbud for deg som trenger hjelp til å komme i jobb.



### Trenger hjelp til å fullføre utdanning

Om muligheter for deg som trenger hjelp eller ekstra støtte for å fullføre utdanning.



### Søker jobb

Om hvor du finner ledige jobber og jobbsøketips.



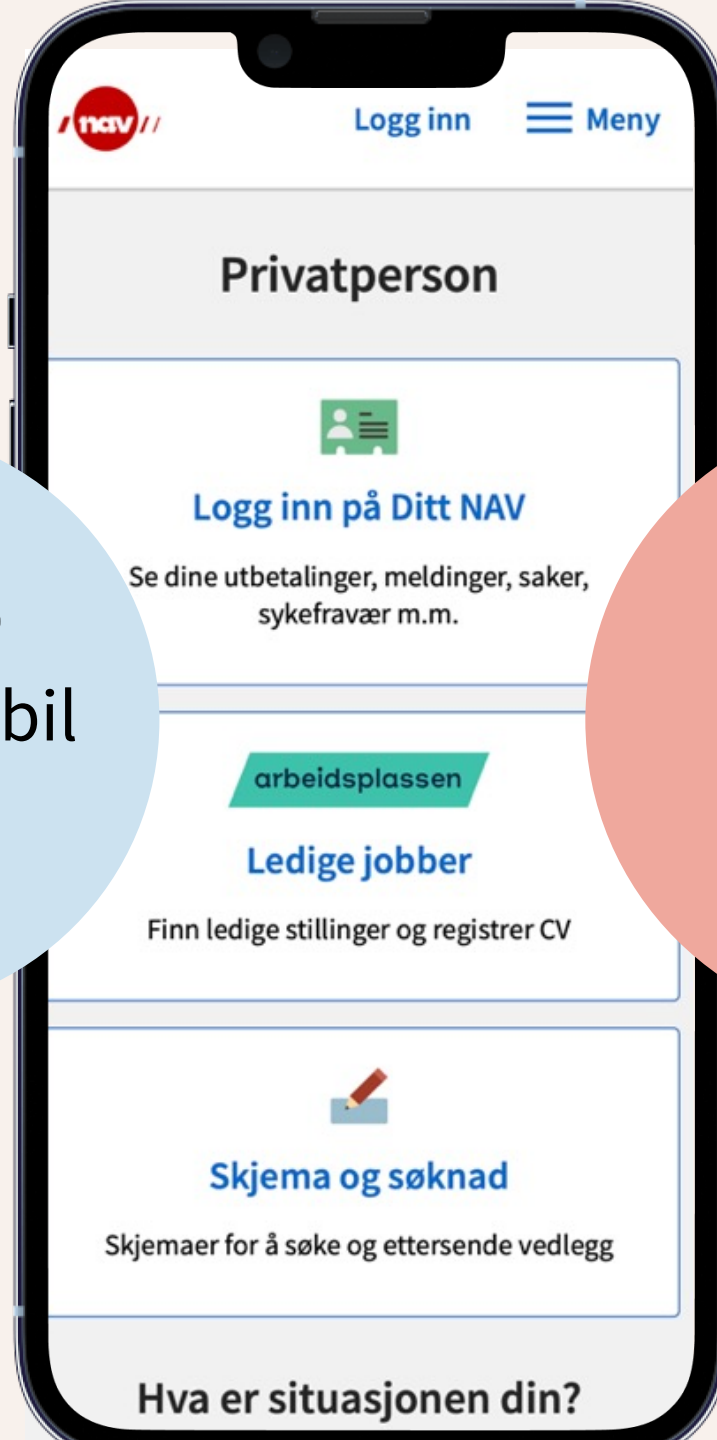
### Er berørt av krigen i Ukraina

Om tolk, bolig, mat og annet NAV kan hjelpe med.



### Har mistet noen i nær familie

Om pengestøtte til gjenlevende, barnepensjon, gravferdsstønad med flere.



**54%**  
bruker mobil

**58 sek**

# **Webstatistikk**

# Besøkstall



# Bruk av sidene

## Hva er situasjonen din?

Fortell oss litt om situasjonen din, så viser vi bare den informasjonen som er relevant for deg.

Tilpass innhold

### Hva er situasjonen din?

I utdanning

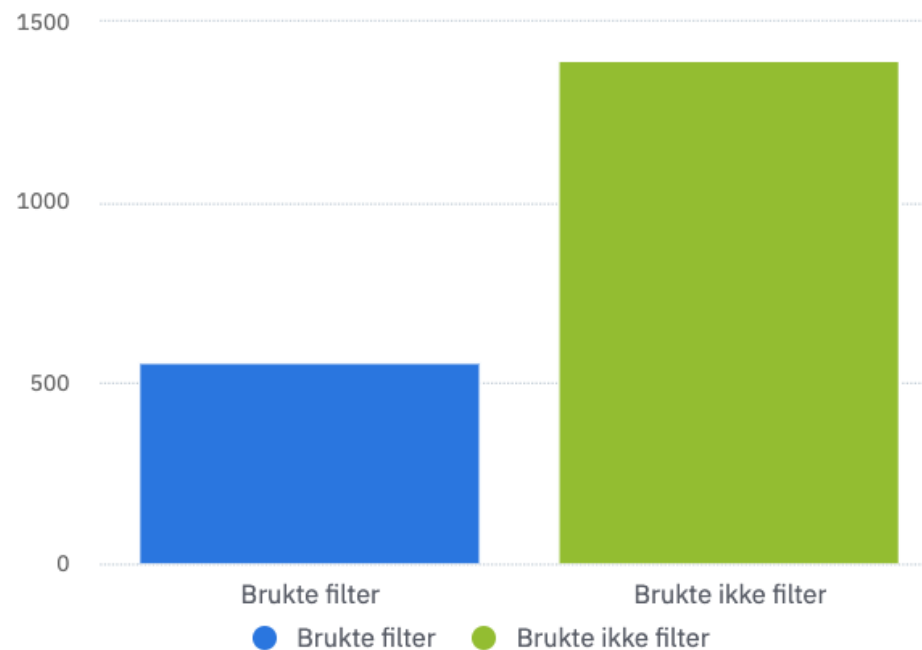
Arbeidssøker

**i** Vi har fjernet innhold som ikke er relevant i situasjonen din.

## Tilleggsstønader enslig mor eller far - hvor mange bruker filtrene?

Last 12 Weeks

Uniques



# **Skissetester og tretesting**

# Utfordringen

Det tar lang tid fra vi har en idé til vi kan teste idéen

Det tar tid å kode det vi skal teste

Små utvalg kan skape tvil om designet fungerer



# Tilnærming

Vi tester skissen når den er klar

Vi koder ikke det vi skal teste

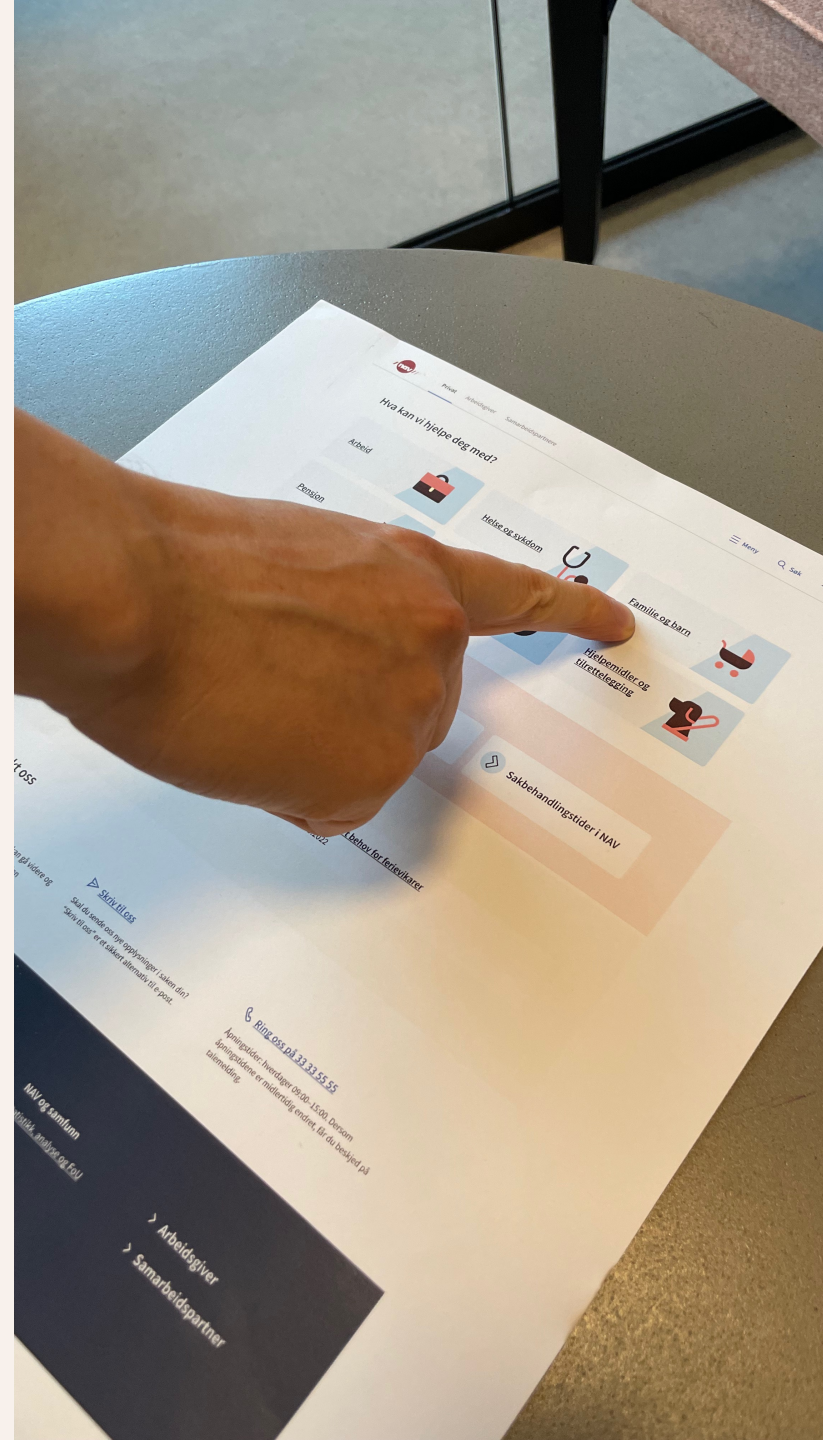
Vi kombinerer kvalitativ og kvantitativ metode for å redusere usikkerhet om funn

# Tilnærming

Testing på NAV-kontoret Gamle Oslo og Tøyen Torg

30 deltagere

Hver deltager fikk ca 5 minutter til å løse maks 2 oppgaver



# Tilnærming

Testing på nav.no

362 testet forrige forside

430 testet ny forside



**Vil du hjelpe oss å gjøre nettsiden bedre? Test en skisse:**

[Test på PC](#)

[Test på mobil](#)

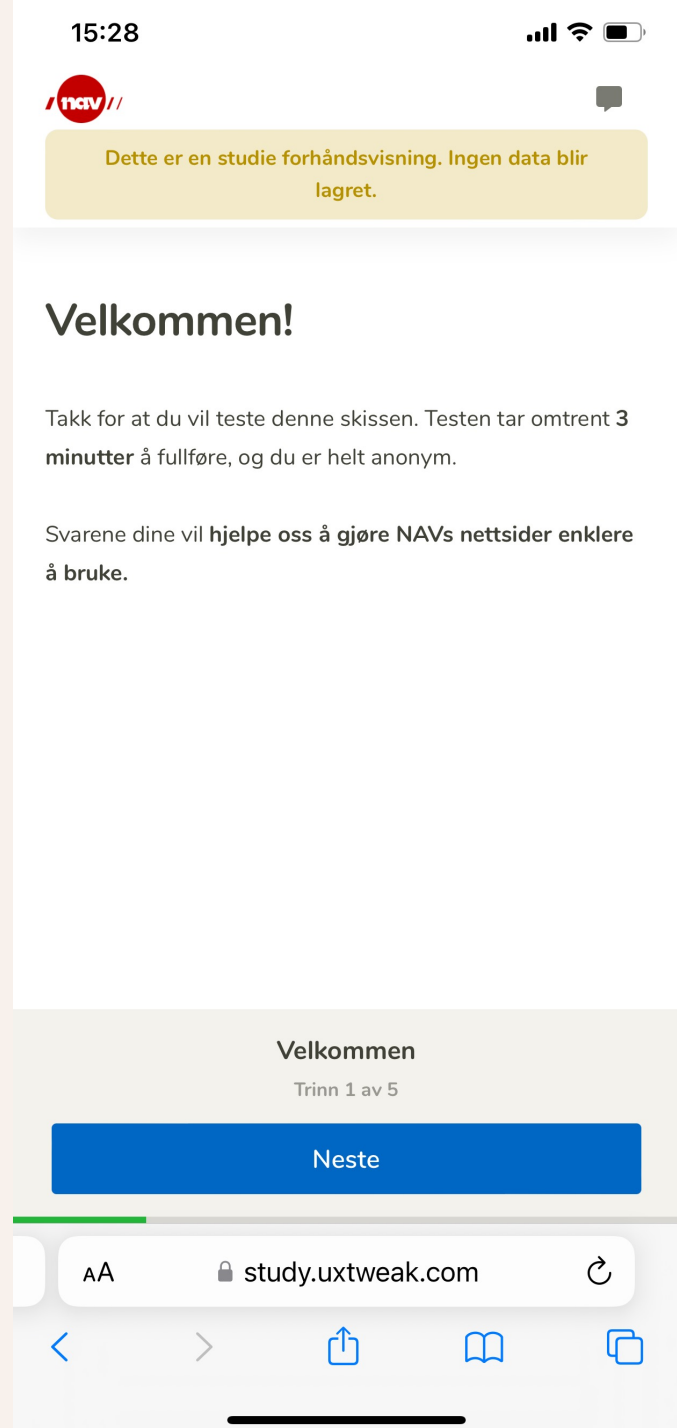
Testen tar omtrent 3 minutter

# Klikktest av skisser

Lar oss teste design  
med ekte oppgaver

Finner brukeren svaret  
der vi forventer det?

Test design på små og store  
skjermer



# Klikktest av skisser

Lar oss teste design med ekte oppgaver

Finner brukeren svaret der vi forventer det?

Test design på små og store skjermer

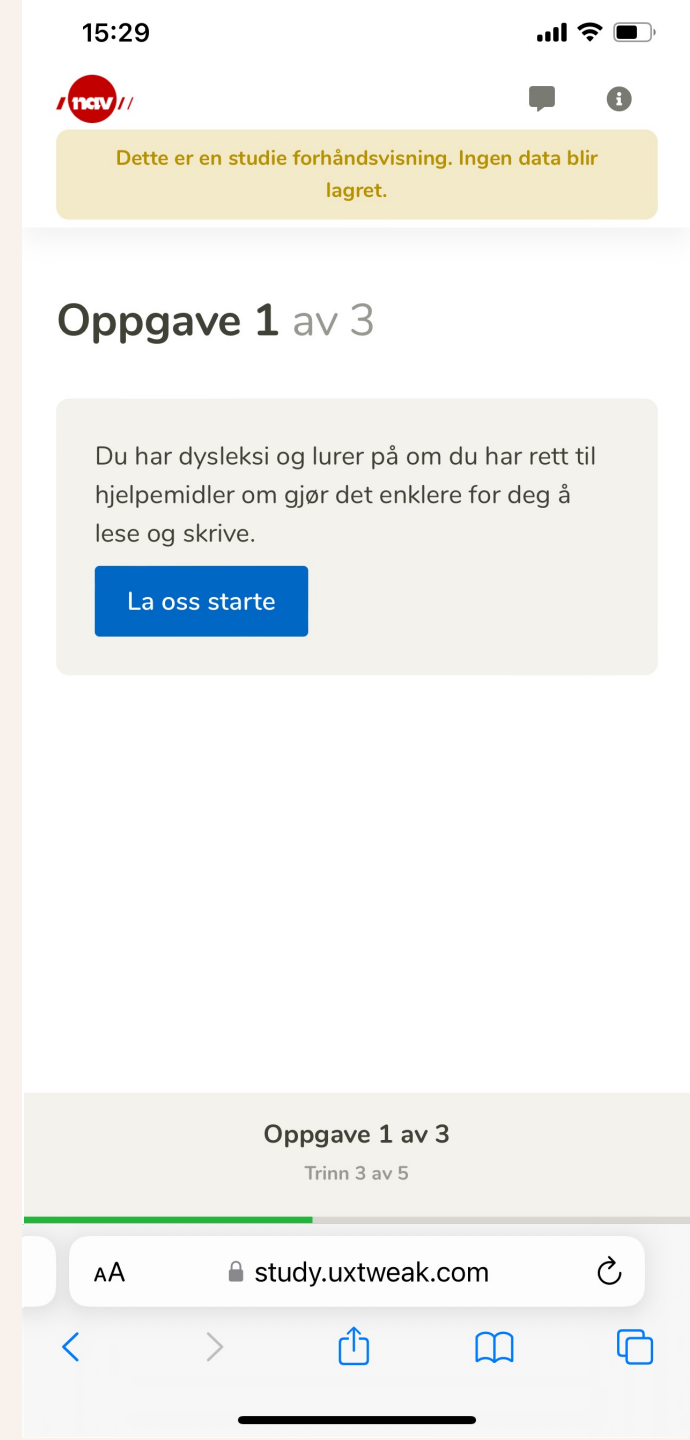


# Klikktest av skisser

Lar oss teste design med ekte oppgaver

Finner brukeren svaret der vi forventer det?

Test design på små og store skjermer

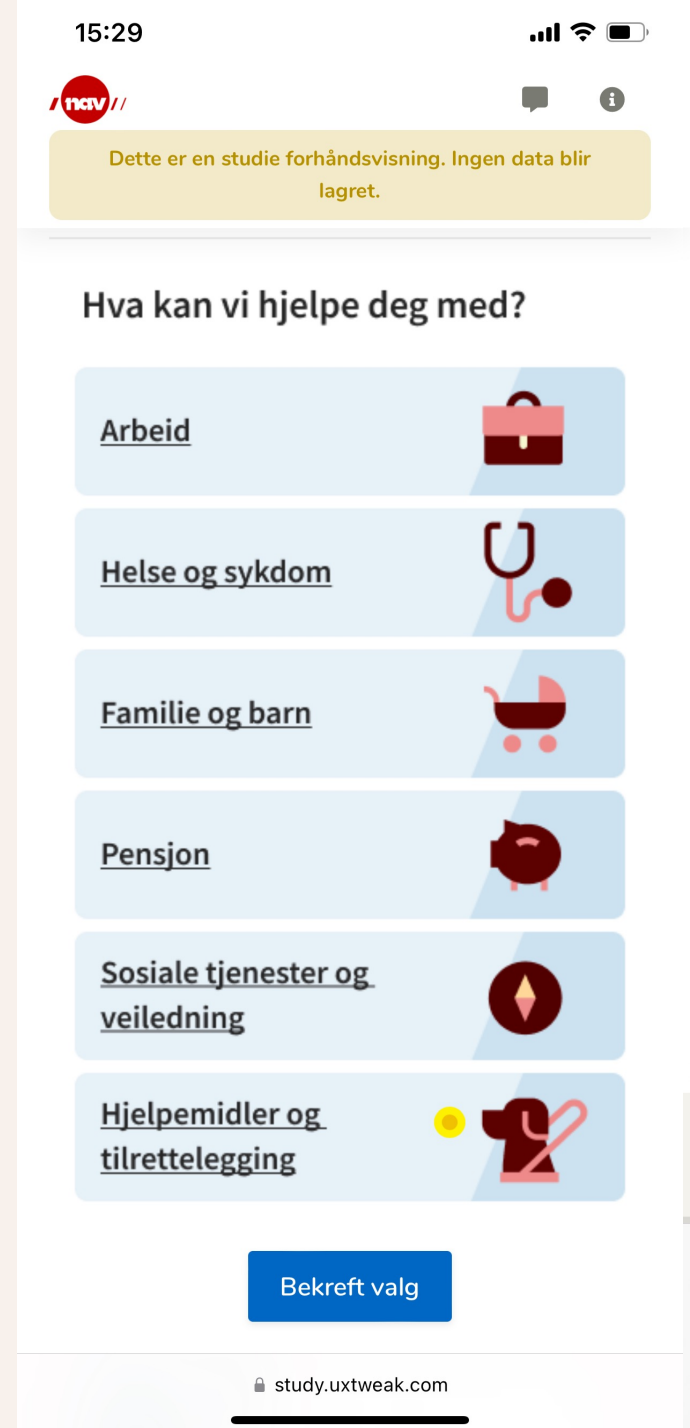


# Klikktest av skisser

Lar oss teste design med ekte oppgaver

Finner brukeren svaret der vi forventer det?

Test design på små og store skjermer



# Klikktest av skisser

Lar oss teste design med ekte oppgaver

Finner brukeren svaret der vi forventer det?

Test design på små og store skjermer

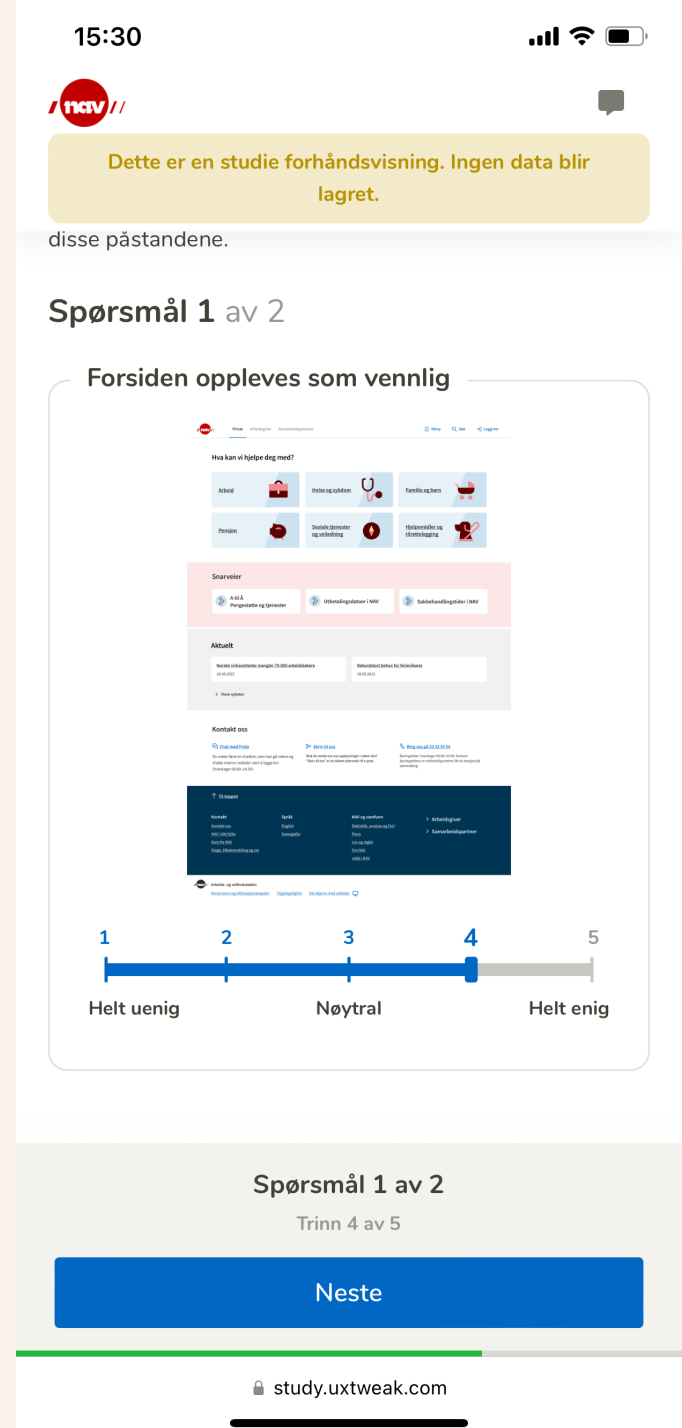




# Klikktest av skisser

Mulighet for oppfølgingsspørsmål på slutten

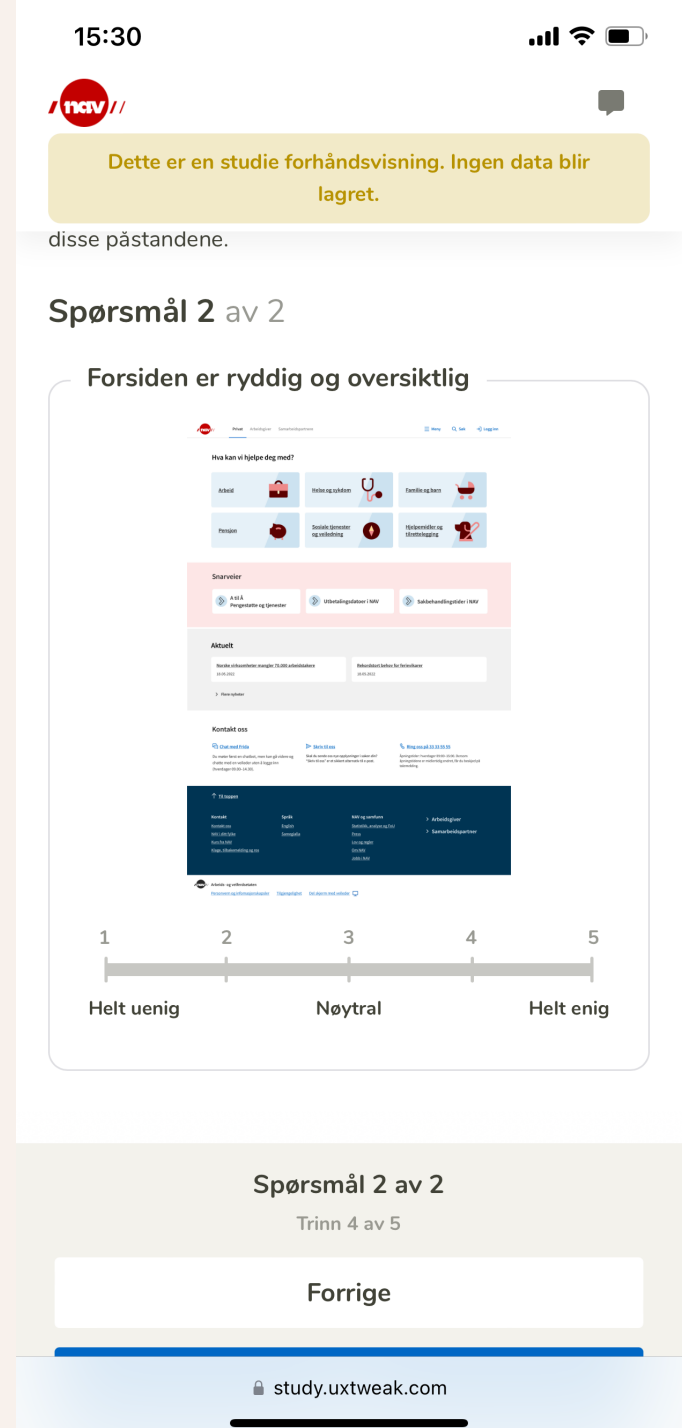
og på begynnelsen



# Klikktest av skisser

Mulighet for oppfølgingsspørsmål på slutten

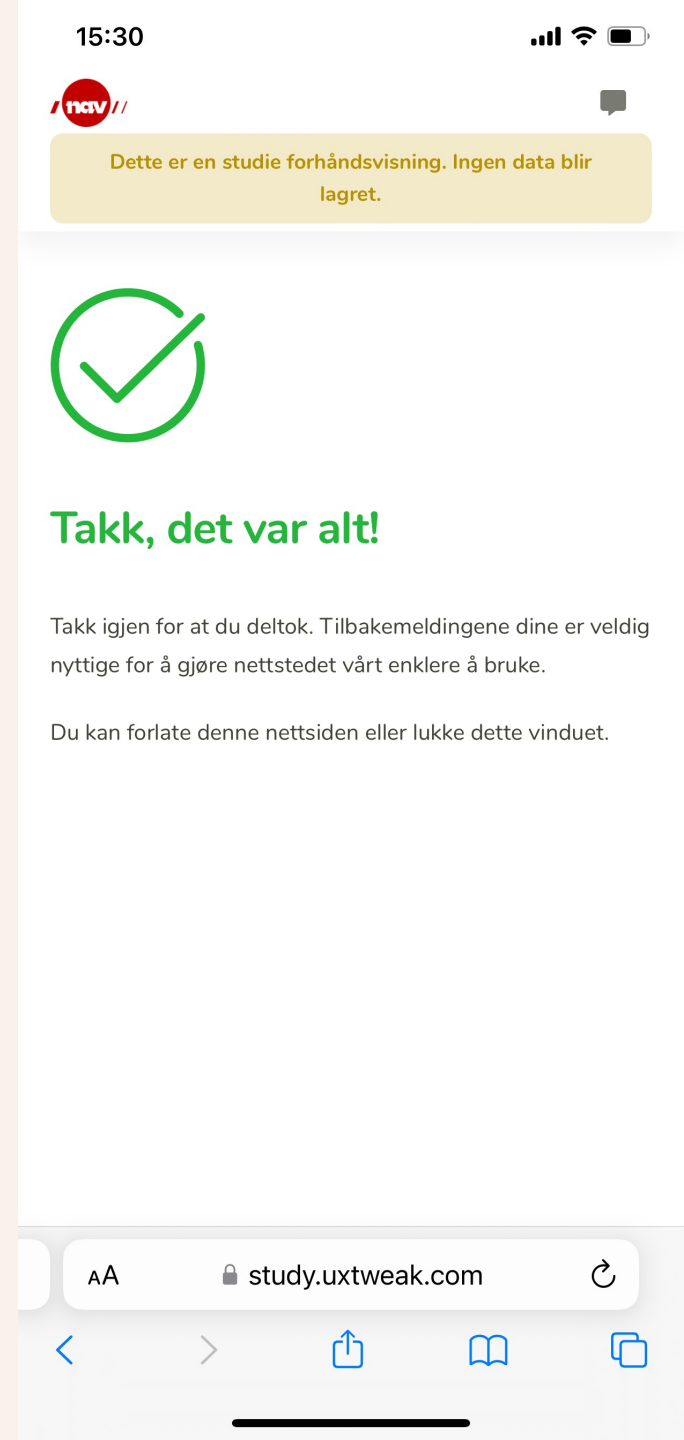
og på begynnelsen



# Klikktest av skisser

Mulighet for oppfølgingsspørsmål på slutten

og på begynnelsen



# Analyse av resultat

Fordeling av klikk per oppgave

Antall respondenter som valgte hvert alternativ

“Du skal søke foreldrepenger.  
Hvor går du for å gjøre det?”



# Analyse av resultat

Fordeling av klikk per oppgave

Antall respondenter som valgte hvert alternativ

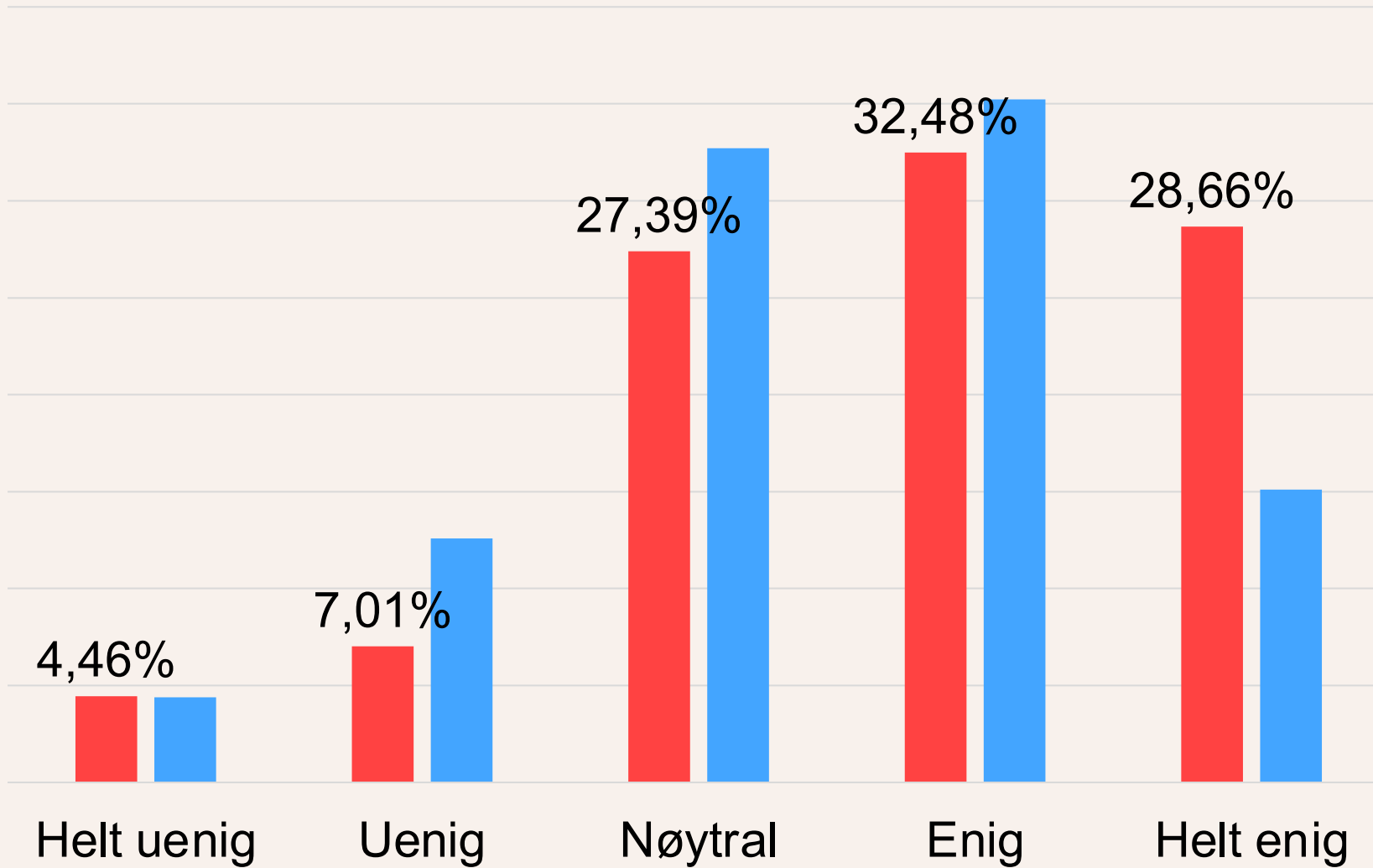
“Du har fått SMS fra NAV om at vi har sendt deg melding.

Hvor finner du meldingen?”



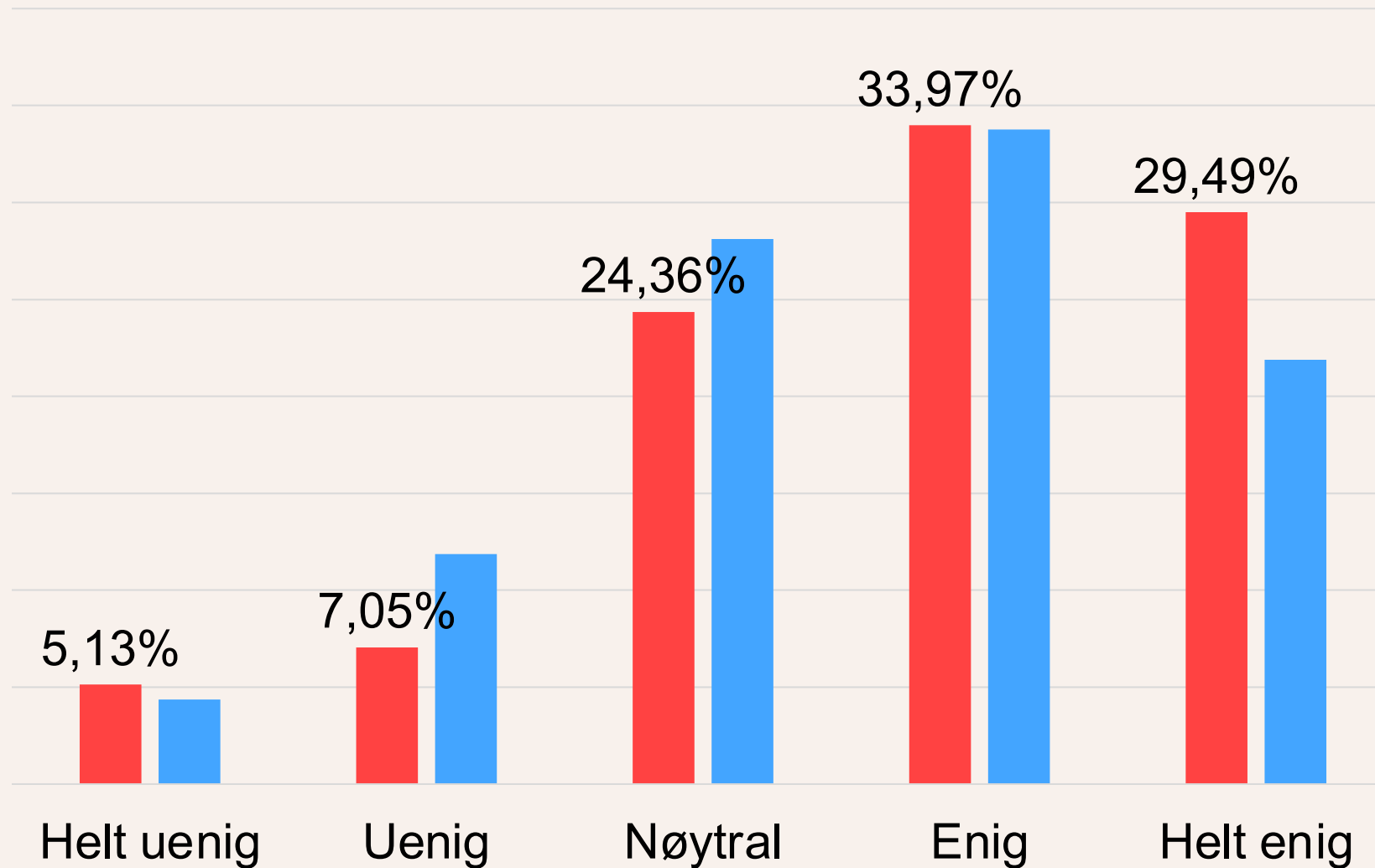
# «Forsiden oppleves som vennlig»

■ Nytt design ■ Forrige design



# «Forsiden er ryddig og oversiktlig»

■ Nytt design ■ Forrige design



# Rekkefølge

1. Forarbeid med brukerinnsikt om forrige design
2. Kvantitativ: Massetest med forrige design
3. Kvalitativ: Geriljatest med nye skisser
4. Kvantitativ: Massetest med nye skisser

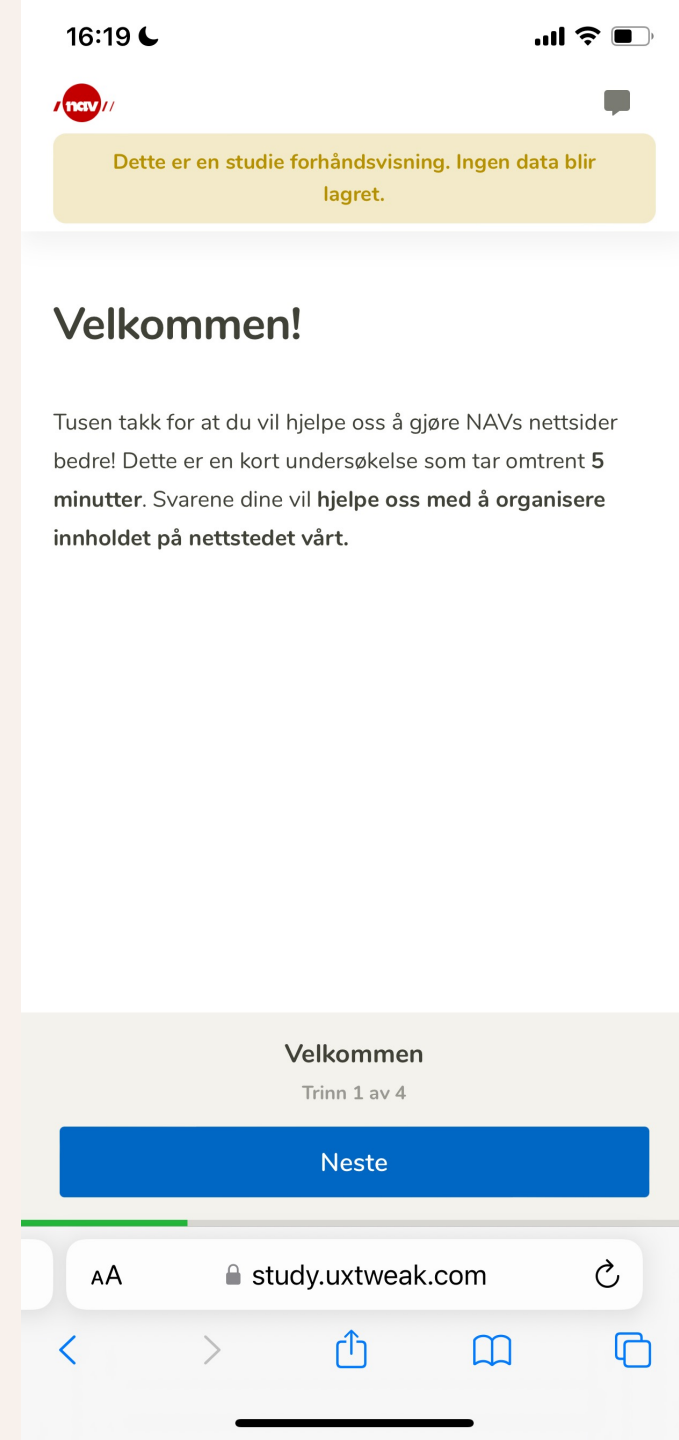


# Tretesting

Lar oss teste hypoteser om hvordan vi bør organisere innhold

Lar oss finne ut hvor folk forventer å finne svar på sine spørsmål

Hver testbruker får kun prøve én struktur ilar testen



# Tretesting

Lar oss teste hypoteser om hvordan vi bør organisere innhold

Lar oss finne ut hvor folk forventer å finne svar på sine spørsmål

Hver testbruker får kun prøve én struktur ila testen

16:19   

Dette er en studie forhåndsvisning. Ingen data blir lagret.

## Instruksjoner

Slik fungerer det:

1. Du vil få en liste med valg (som en meny på et nettsted) og en oppgave, for eksempel "Du har mistet jobben. Hvor vil du gå for å finne ut hva NAV kan hjelpe deg med?"
2. Klikk deg gjennom listen til du kommer frem til der du tror du vil finne svaret.
3. Hvis du ombestemmer deg, kan du gå tilbake ved å klikke på en av boksene ovenfor.



*Ps! Det er ingen riktige eller gale svar. Ved å vise oss hvordan du ville tenkt i ulike situasjoner, hjelper du oss å organisere nettstedet vårt bedre.*

AA  study.uxtweak.com 

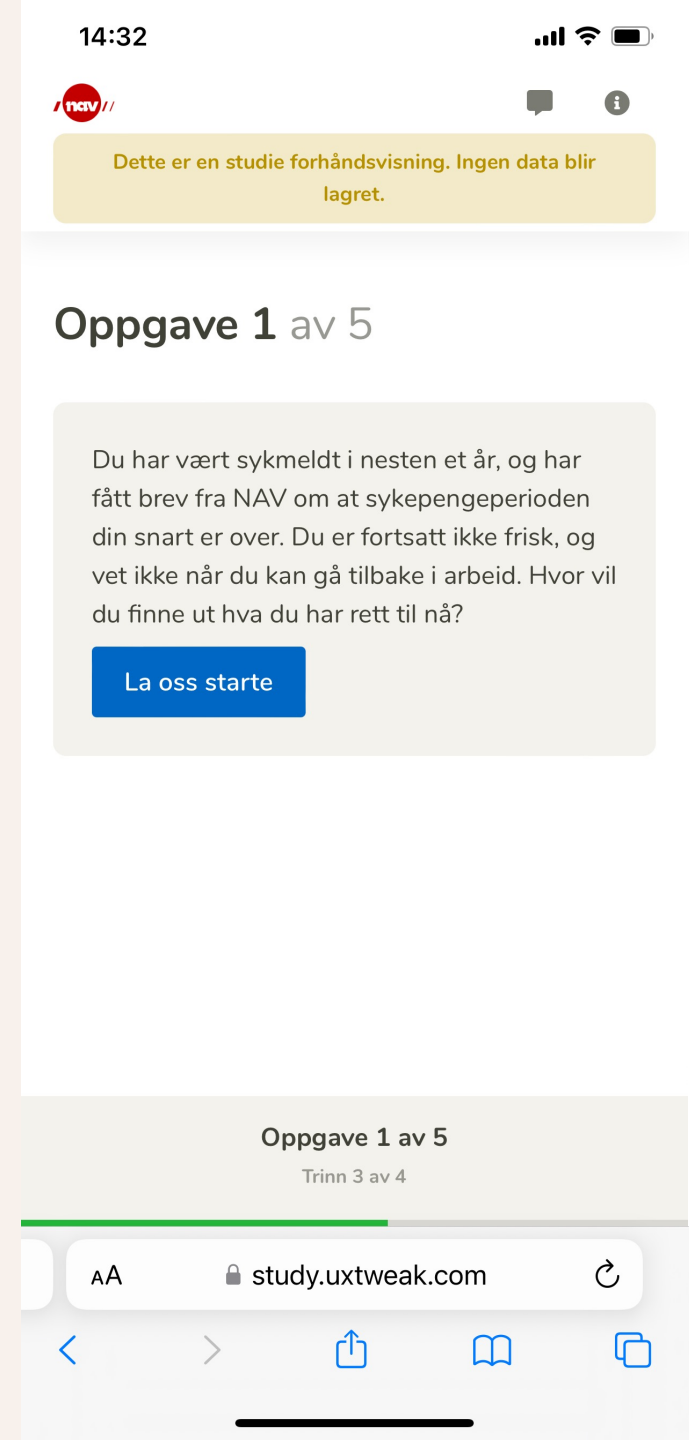
    

# Tretesting

Lar oss teste hypoteser om hvordan vi bør organisere innhold

Lar oss finne ut hvor folk forventer å finne svar på sine spørsmål

Hver testbruker får kun prøve én struktur ila testen

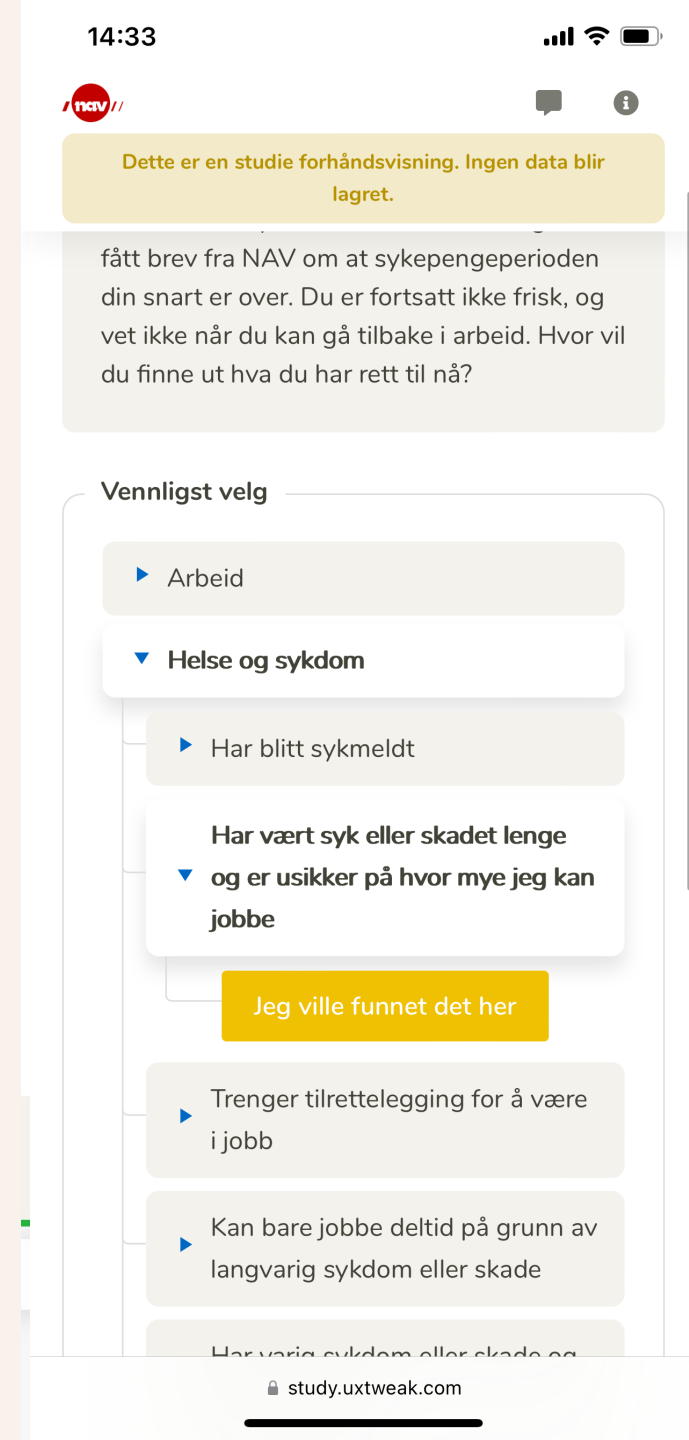


# Tretesting

Lar oss teste hypoteser om hvordan vi bør organisere innhold

Lar oss finne ut hvor folk forventer å finne svar på sine spørsmål

Hver testbruker får kun prøve én struktur 1la testen

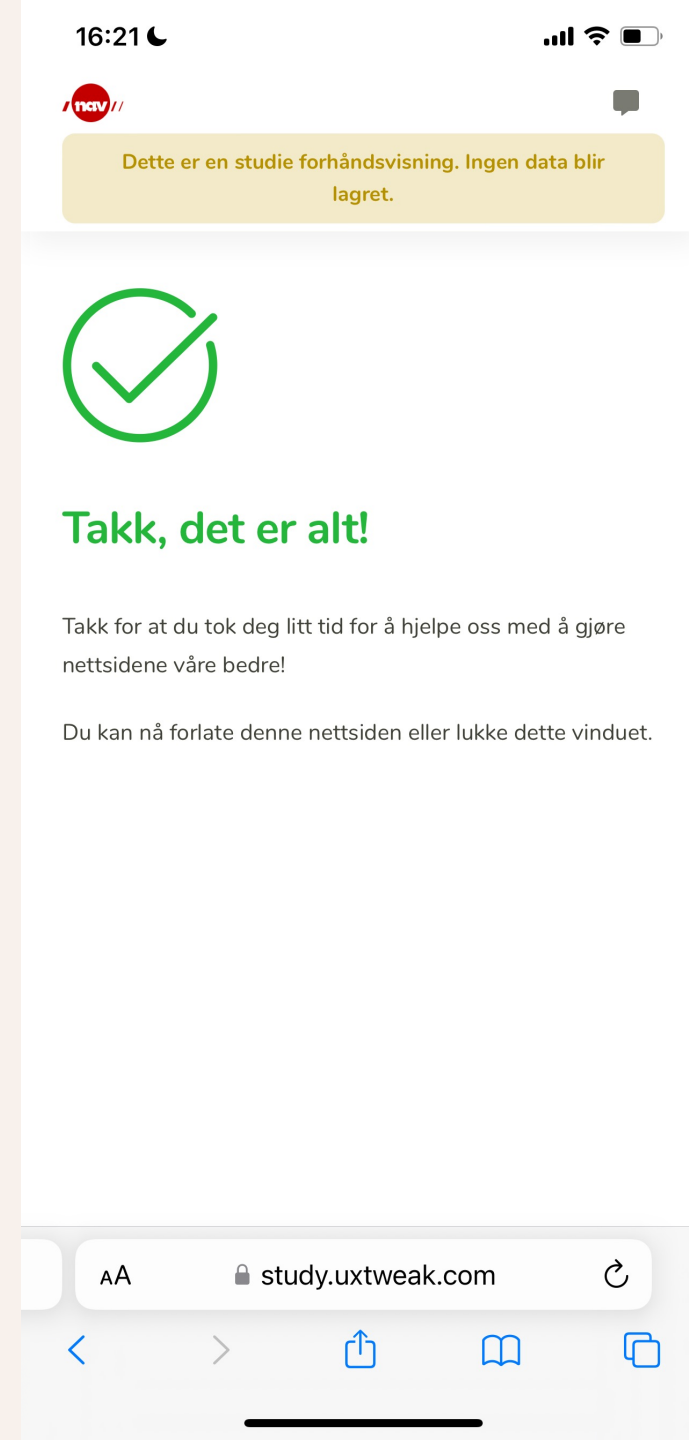


# Tretesting

Lar oss teste hypoteser om hvordan vi bør organisere innhold

Lar oss finne ut hvor folk forventer å finne svar på sine spørsmål

Hver testbruker får kun prøve én struktur illa testen



**Hva testet vi?**

# Funn fra intervjuer

- Innbyggere er usikre på hva de har rett på
- For mye å lese og vanskelig språk
- Nettstedet krever forkunnskaper om NAV



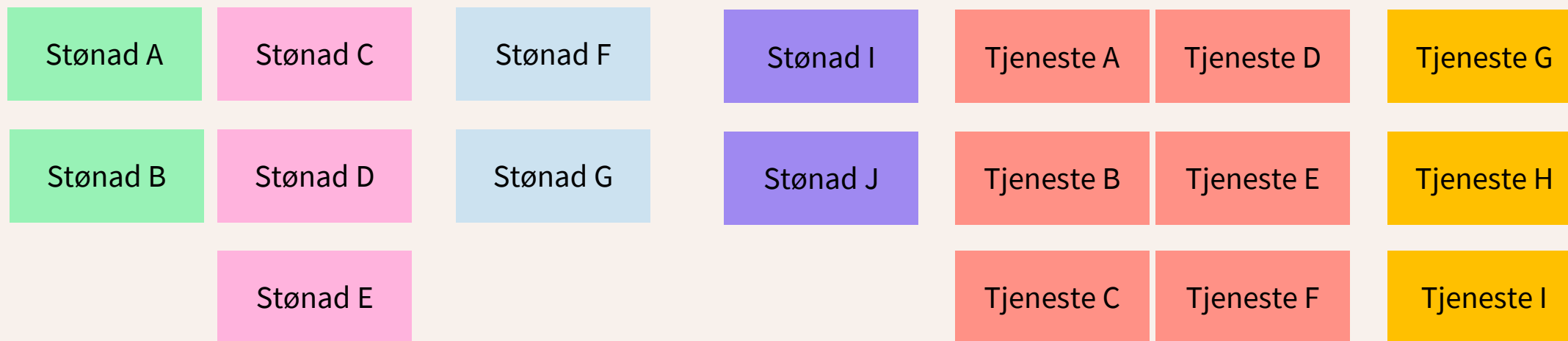
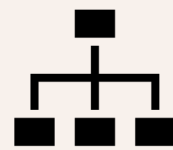
# Livssituasjoner

- Krever ikke forkunnskaper om NAV
- Enklere å navigere og forstå

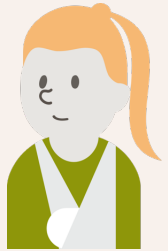




# Fra en struktur basert på lovverk og intern organisering...



# ... til struktur basert på livssituasjoner



Jeg har blitt  
sykmeldt

Stønad A

Stønad I

Stønad G



Jeg er alene med  
barn

Stønad C

Stønad J

Stønad A

Stønad B



Jeg er pensjonist

Tjeneste A

Tjeneste B

Tjeneste G



Jeg trenger hjelp til  
å komme i jobb

Tjeneste H

Tjeneste I

Tjeneste A

Tjeneste D

Tjeneste E

## ARBEID

---

Arbeidsledig og jobbsøker

---

Dagpenger når du er arbeidsledig eller permittert

---

Sykmelding og sykepenger

---

Arbeidsavklaringspenger

---

Oppfølging og tiltak for å komme i jobb

---

Yrkesskade og yrkessykdom

---

Ungdom

---

## FAMILIE

---

Foreldrepenger, svangerskapspenger og engangsstønad

---

Barnetrygd og kontantstøtte

---

Enslig mor eller far

---

• [Farskap og morskap](#)

---

Barnebidrag

---

Sykdom i familien

---

Grunn- og hjelpestønad

---

Ytelser ved dødsfall

---

## PENSJON

---

Alderspensjon

---

Din pensjon

---

Avtalefestet pensjon (AFP)

---

Pensjonsopptjening for omsorgsarbeid (omsorgsopptjening)

---

Uføretrygd

---

Andre pensjonsordninger

---

## HJELPEMIDLER

---

Hva har du vansker med?

---

Hvor trenger du hjelp?

---

Tjenester og produkter

---

Hvordan søke om hjelpemidler?

---

## FLERE TEMA

---

Sosiale tjenester og økonomisk sosialhjelp

---

Arbeid og opphold i utlandet

---

Arbeid og opphold i Norge

---

Kurs fra NAV

---

Klage, anke og ros

---

Utbetalinger

---

Saksbehandlingstider i NAV

---

Innkrevning og innbetaling

---

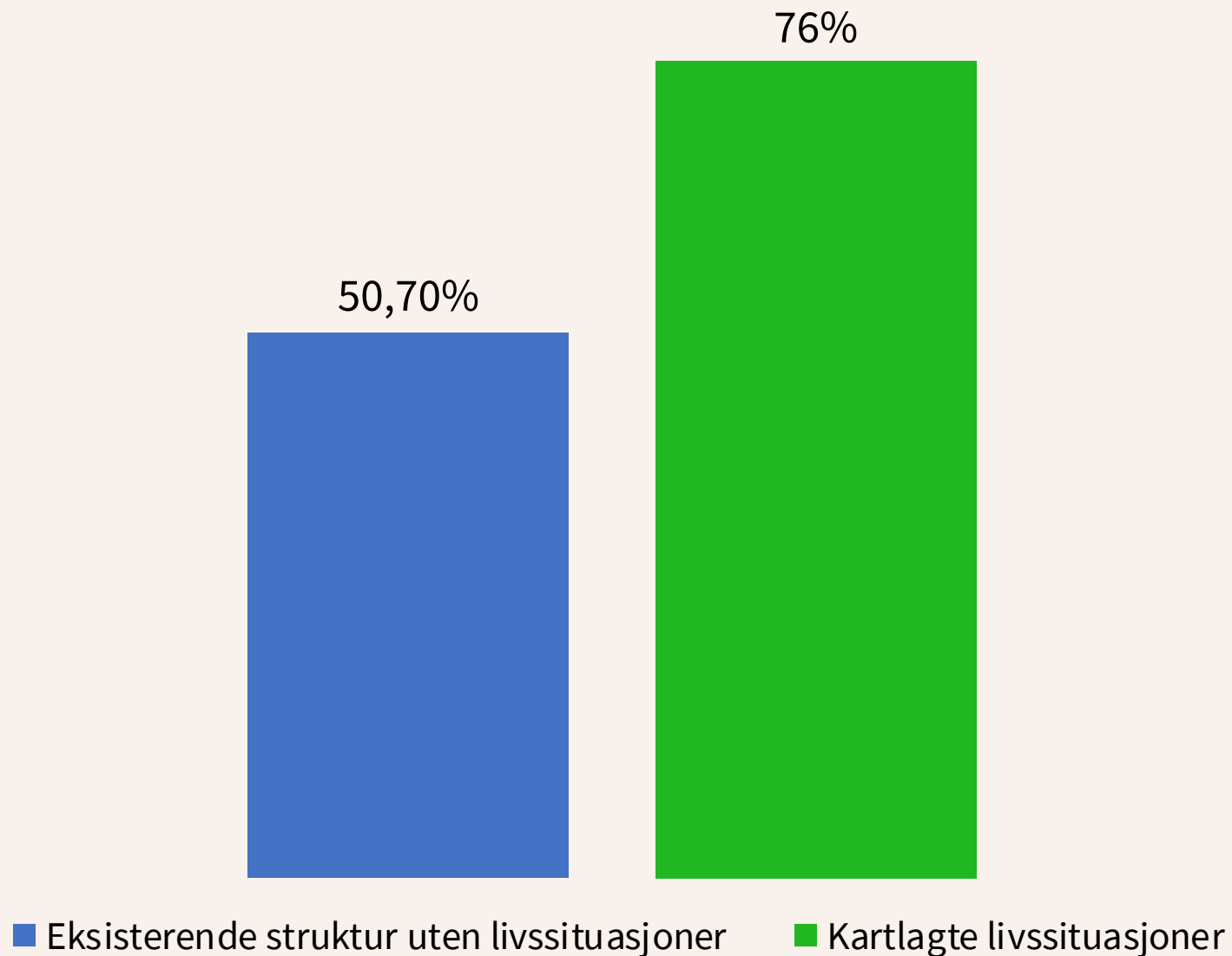


### Område

- Arbeid
- Helse og sykdom
- Familie og barn
- Pensjon
- Hjelpemidler og tilrettelegging
- Økonomisk sosialhjelp, råd og veiledning

# Suksessrate

I hvilken grad lykkes innbyggerne å velge riktig sted for å finne informasjon for oppgaven?



**Hvordan gikk det?**

# Flere finner ut hva de har rett til



+3%

Utbetalinger



+11%

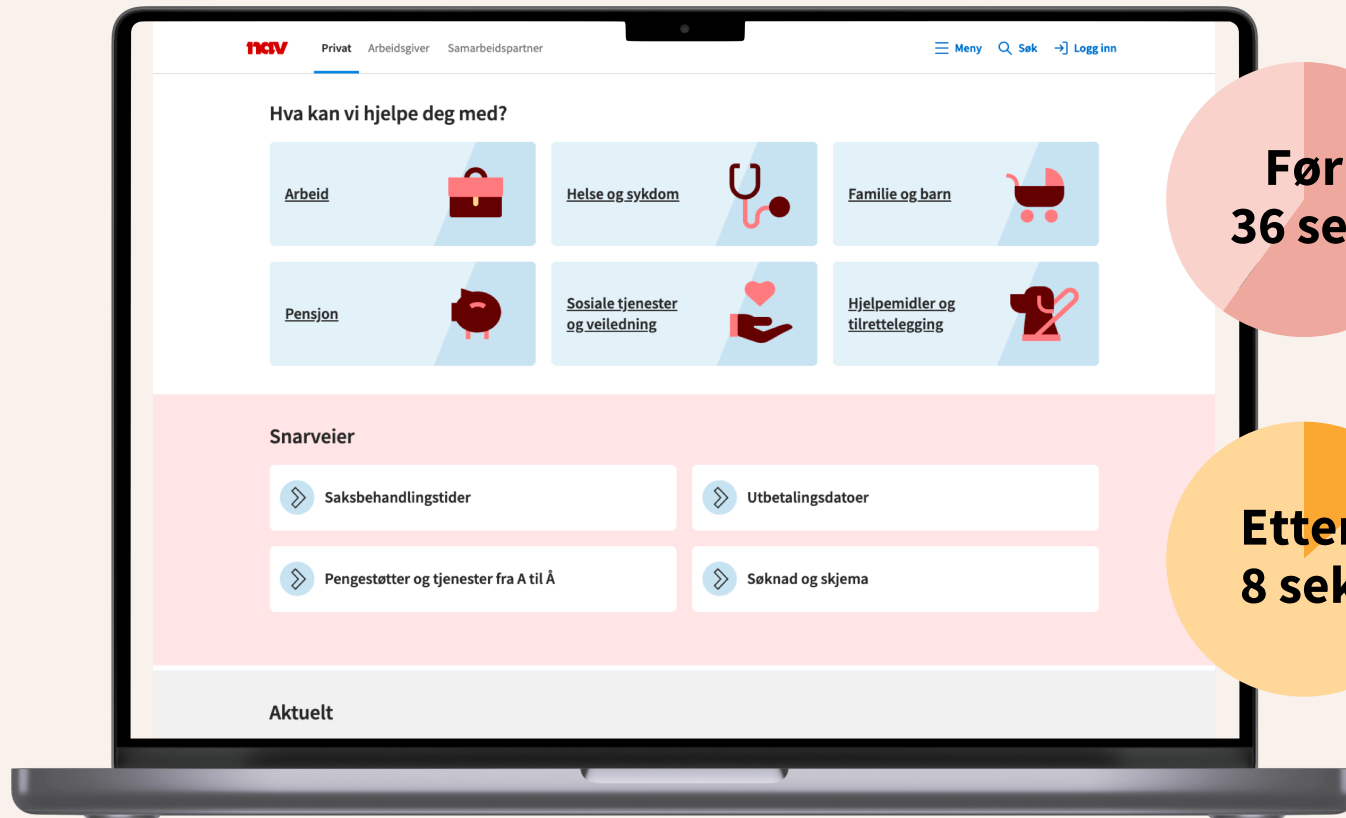
**Finne ut hva jeg har rett til**



+11%

Sjekke status på saken eller søknaden min

# Tidsbruk på oppgaver



Før  
36 sek

Etter  
8 sek



Før  
58 sek

Etter  
12 sek