



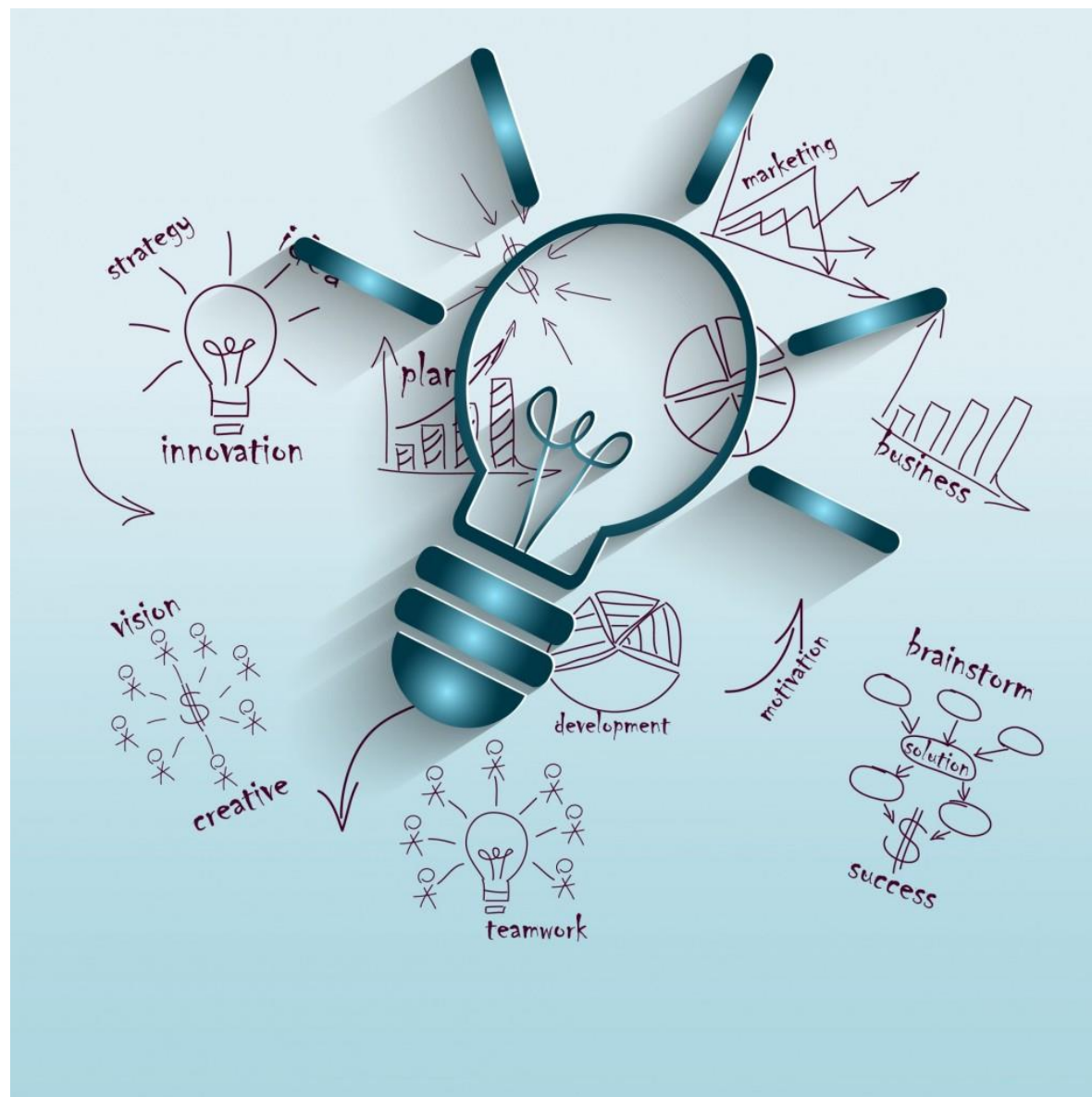
innovasjon og brukerreiser

28.Okt 2024 Camilla Dahl, Nav Arbeids- og velferdsdirektoratet-

camilla.dahl@nav.no

I dag skal vi

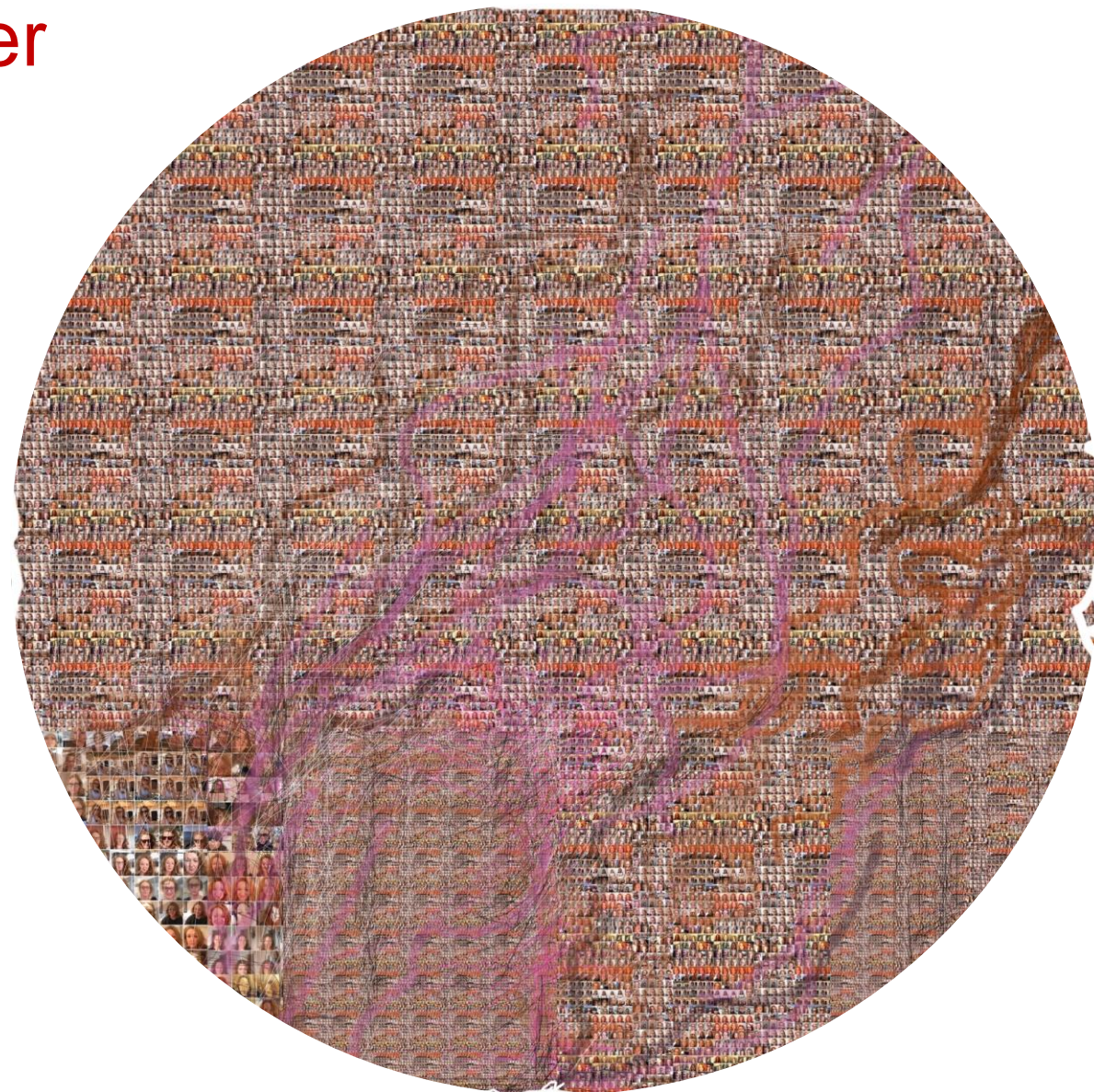
- Workshop- jobbe med - testing av verktøy for brukerreiser



ThePhoto av PhotoAuthor er lisensiert under CCYUSA.

Hvem er jeg og hvor kommer jeg fra

- Camilla Dahl, 58
- Statsviter og kunstutdanning (ja det kan kombineres)
- Bakgrunn fra og jobber i NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet med tjenesteutvikling og innovasjon



Hva legger du i begrepet
innovasjon?

Innovasjon – noe nytt og nyttig som er nyttiggjort

Radikal innovasjon:

dristig og eksperimenterende

Inkrementell innovasjon:

små steg eller trinnvis endringer som kan gi store gevinster

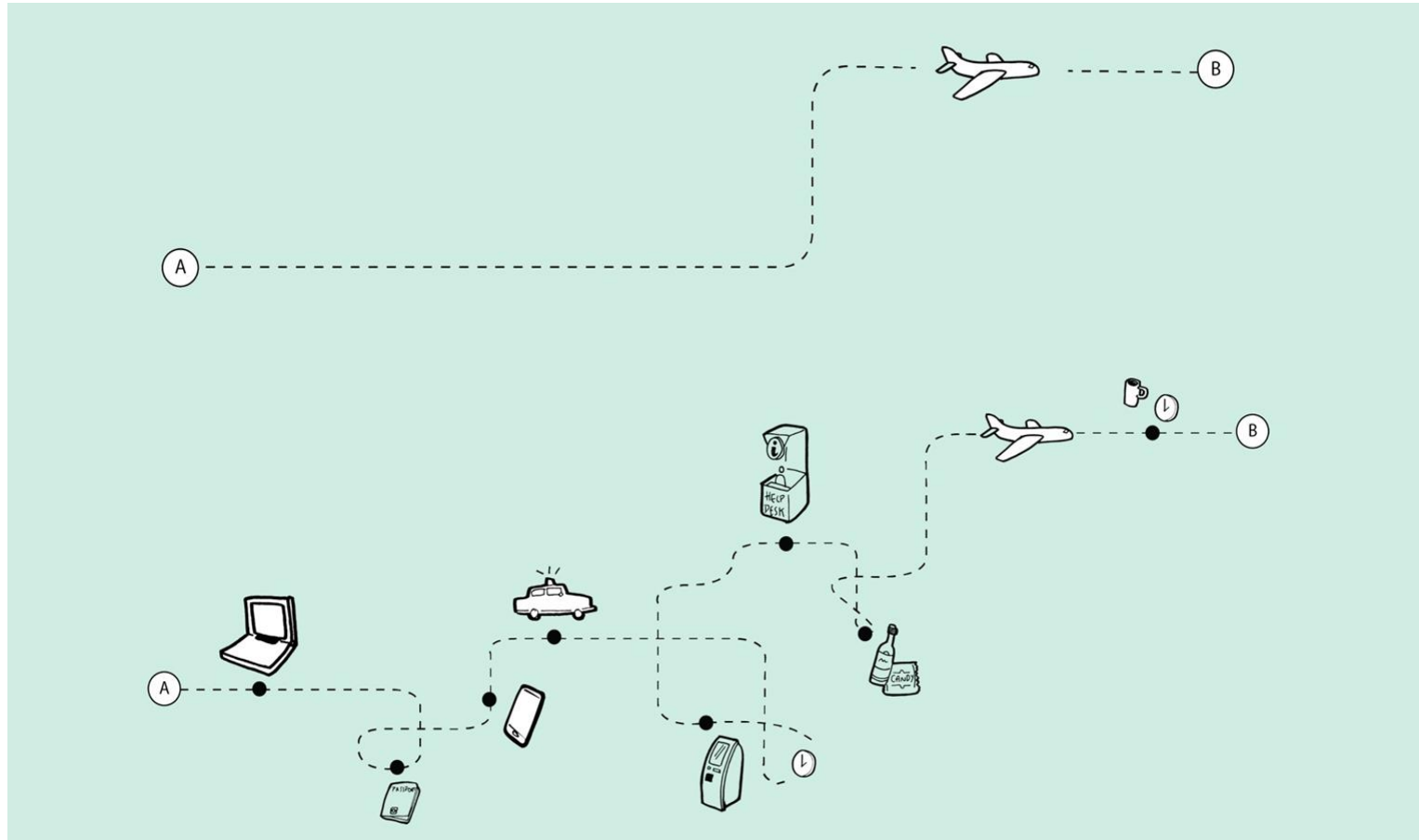
Hva er en tjeneste?

...

Å utføre en tjeneste betyr å hjelpe noen.
Hjelp oppnås ved overføring av verdi.

Brukerens opplevelse av verdi =
tjenestens verdi.

En **tjeneste** oppleves over tid og består av en rekke kontaktpunter
=
verdien av en tjeneste



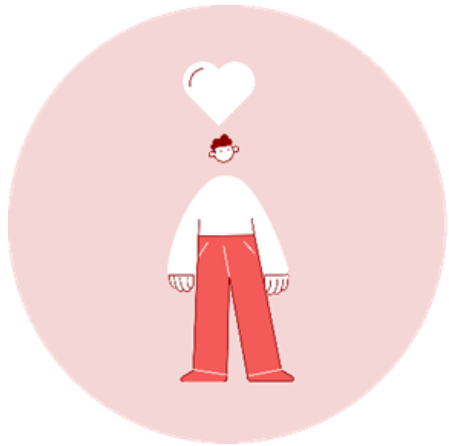
Brukerreise = Verktøy for å se hele tjenesten få oversikt- zome ut og inn- vi kan endre hele eller deler av reisen

Hvordan kan vi
skape eller endre en tjeneste?

...

Fem tjenstedesignprinsipper som ryggrad

For å lykkes med å utvikle relevante tjenester og løsninger, jobber vi etter følgende fem prinsipper:



Brukersentrert



Samskapende



Helhetlig

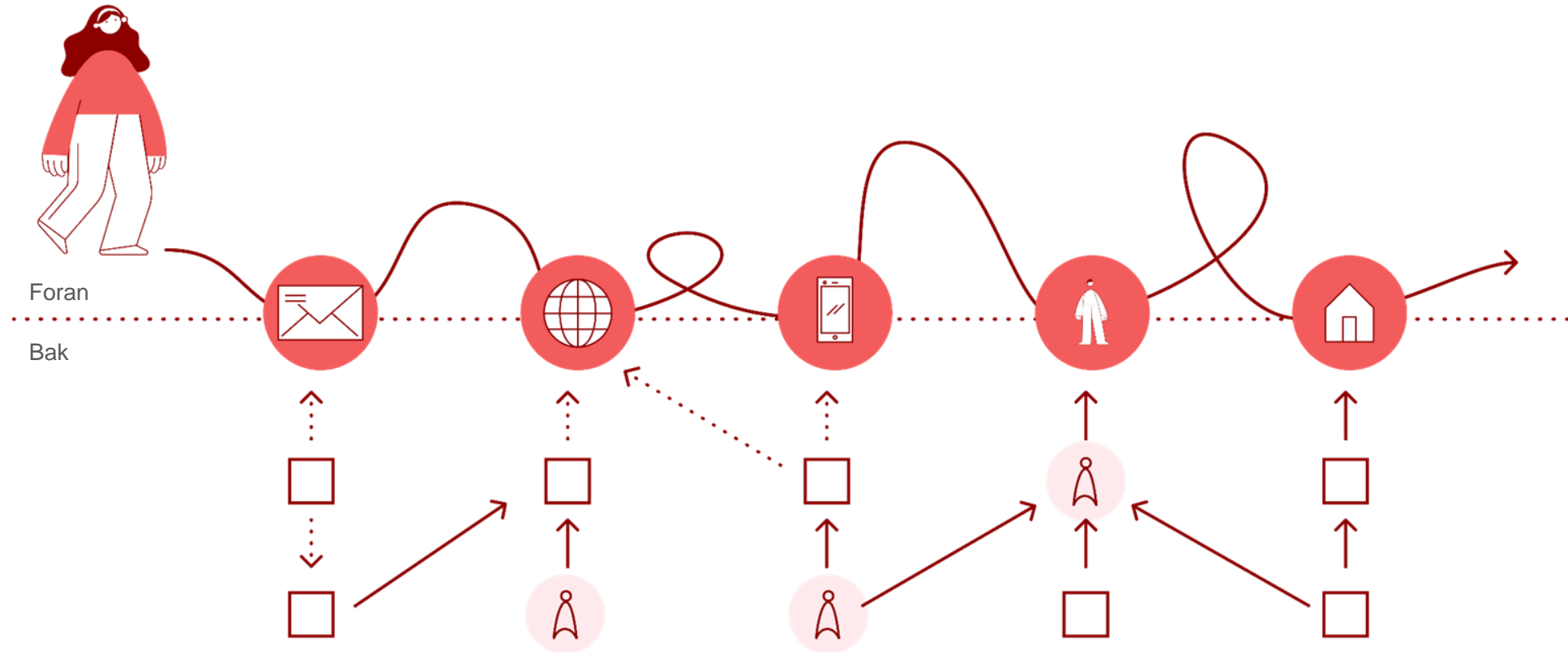


Visuelt



Testet

I tjenestedesign er verdiforslagene, støttesystemene og kontaktpunktene betraktet som designobjekter - som kan forstås, utvikles og iverksettes

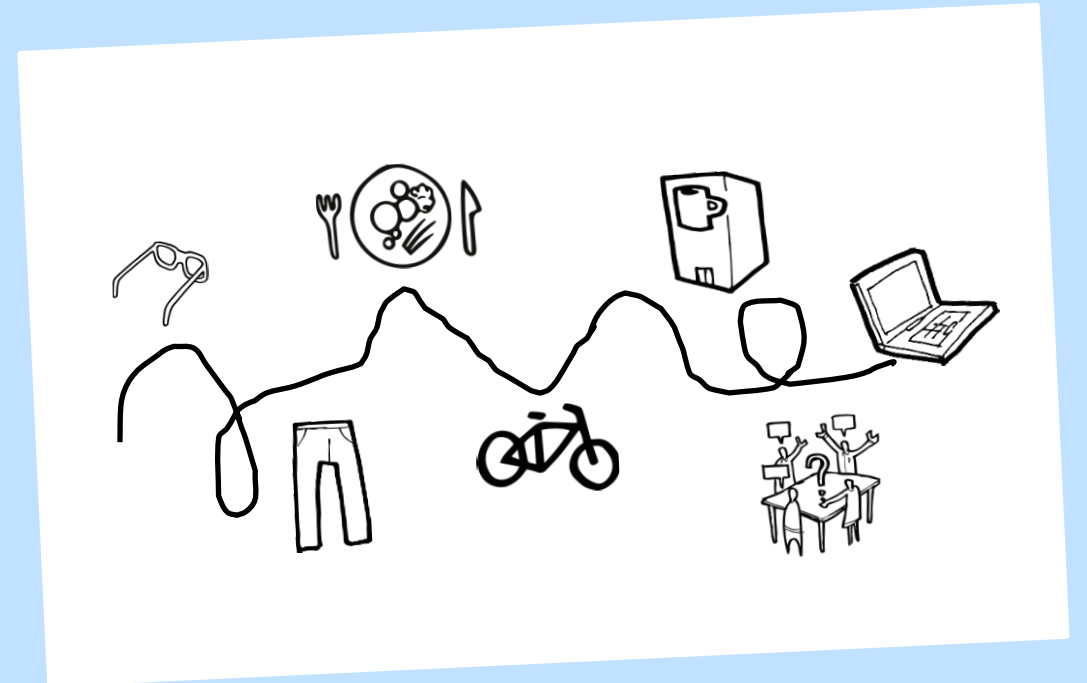


Aktørene foran og bak gardinen **samhandler og utveksler verdi**

Oppvarming

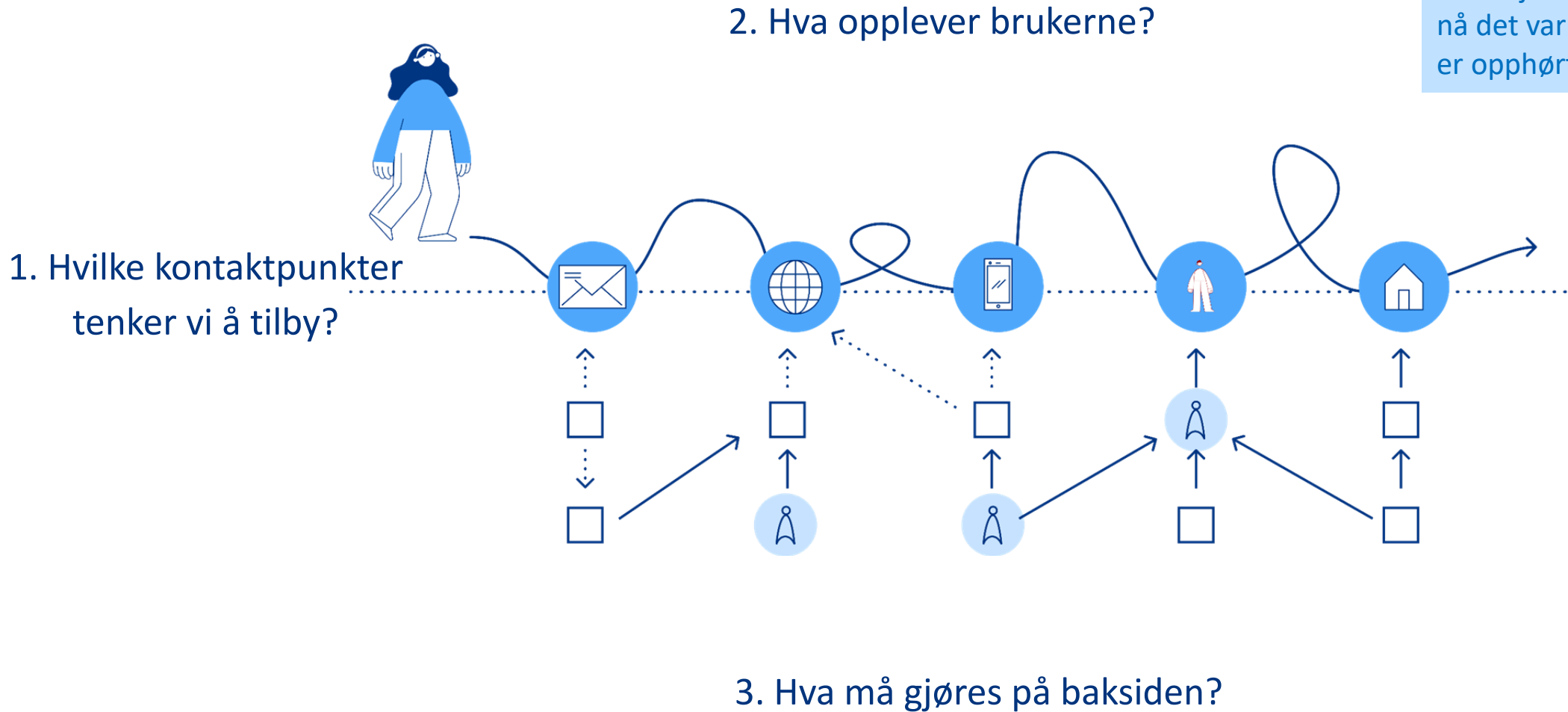
- Ta et A4 ark og noe å tegne med
- Tegn din reise fra du stod opp til du ble med på samlingen.

3 minutter

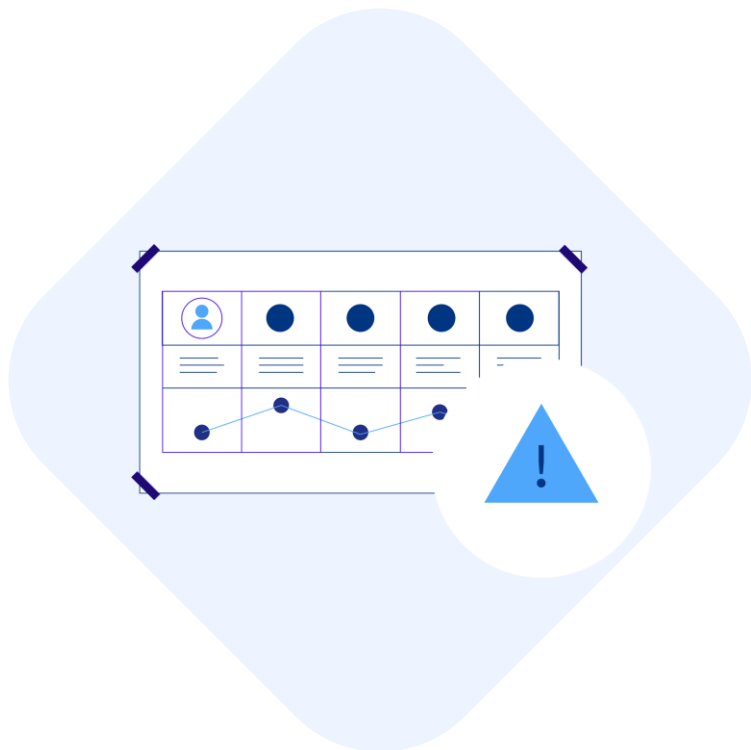


Brukerreiser

4. Hva med før og etter perspektivet?
Forebygging
Hvordan møtes først?
Hva skjer til slutt? (Takk for nå det var fint eller ditt vedtak er opphørt)



Ulike måter å jobbe med brukerreiser



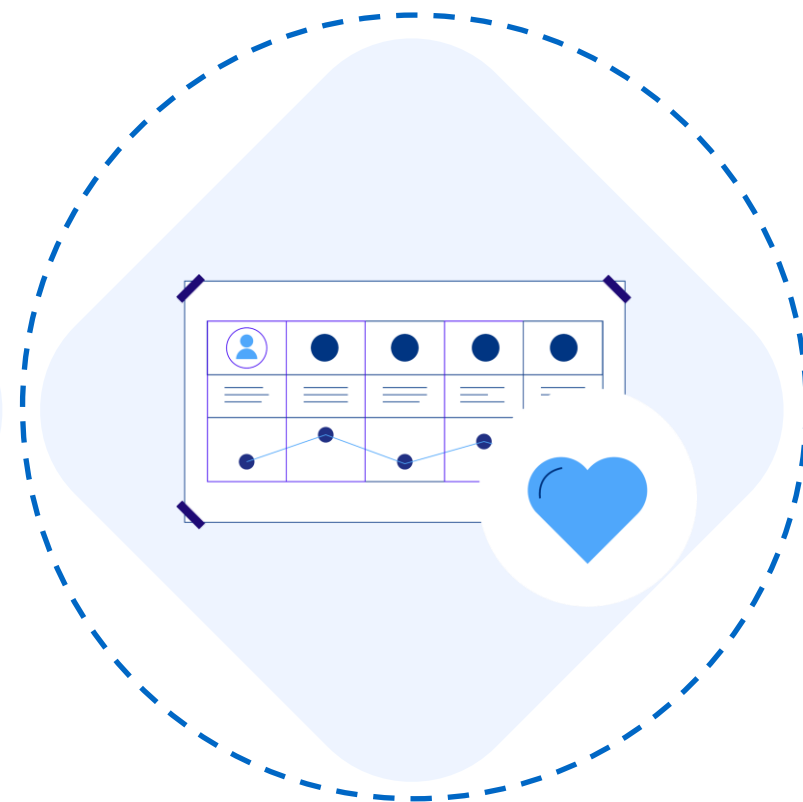
Nåsituasjon

Kartlegge dagens brukerreise.
Hva er problemene, hvorfor oppstår problemene og hva er konsekvensen av dette?



Utforske løsninger

Utforske hvilke muligheter som finnes til å løse utfordringer og møte behov



Fremtidig løsningskonsept

Ønsket brukerreise, nye og/eller forbedrede kontaktpunkter

Brukerreise

2 Foran
Det som er synlig for brukerne

1 Kontaktpunkter
Der verdi utveksles

3 Bak
Det vi skal gjøre for å levere tjenesten sammen

Brukerreise

Foran

Det som er synlig for brukerne

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~



Kontaktpunkter

Der verdi utveksles

Webseite med info
og registrering

Veilednings møte
med NAV og
Frikvillige

Brevet Eyller
Søknad

Valtekningm.
NAV

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~
- ✓ ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

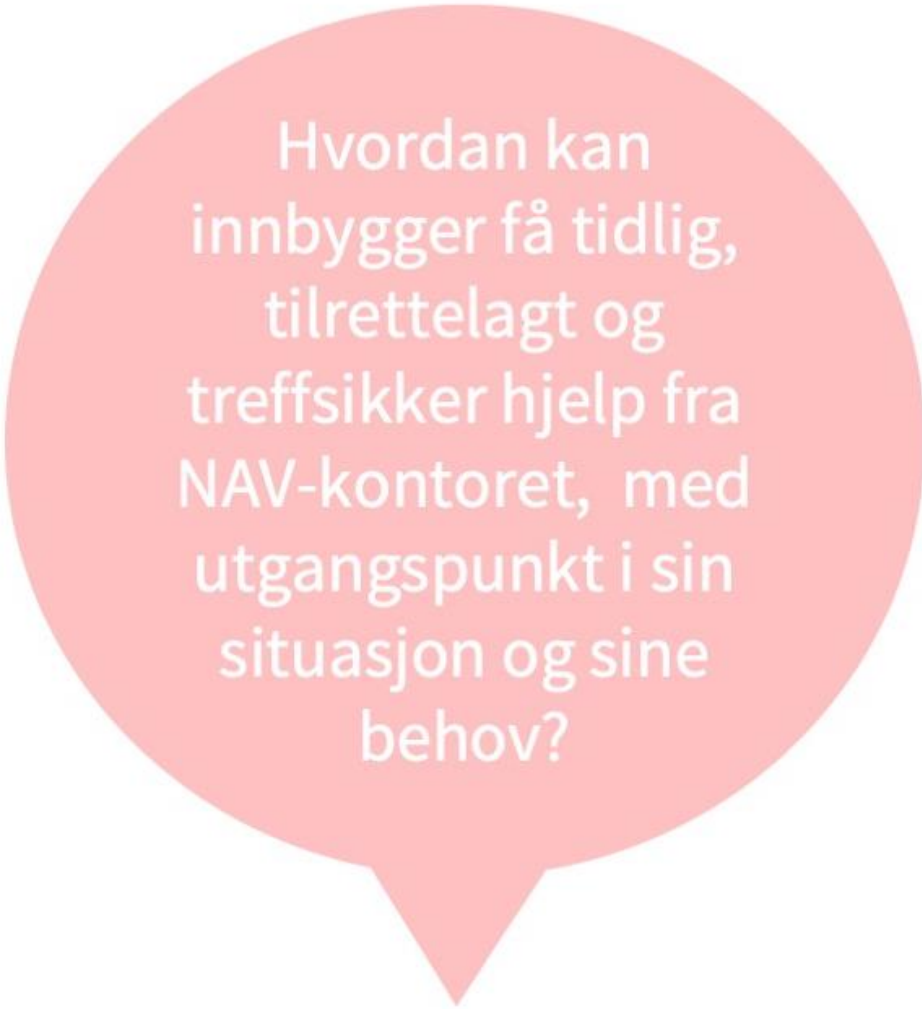
- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~

Bak

Det vi skal gjøre for å levere tjenesten sammen

Hvordan kan vi problemspørsmål

- Å lage “hvordan-kan-vi” spørsmål genererer kreative løsninger samtidig som man fokuserer på det riktige problemet som skal løses.
- De baseres på utfordringene som er identifisert



Hvordan kan innbygger få tidlig, tilrettelagt og treffsikker hjelp fra NAV-kontoret, med utgangspunkt i sin situasjon og sine behov?

Hvordan kan vi..... lage gode problemspørsmål som både dekker behov og er et godt utgangspunkt for ideutvikling?

For bred

...vi gjøre alle brukere glade?

Fokuserer ikke på brukernes utfordringer eller behov

For smal

... vi lage en digital tjeneste for timebooking

Beskriver en løsning

God

... brukerne få tidlig og tilrettelagt hjelp fra NAV kontoret, med utgangspunkt i sine behov og sin situasjon?

Fokuserer på behov og er et utgangspunkt for ideutvikling

Kontaktpunkter
Der verdi utveksles



Webbside med info
og registrering



Veiledningsmøte
med NAV og
frivillige



Bokstef Fyller
skrivtid



Vallekningm.
NAV

Samling Gardermoen

28 oktober 2024

Oppgaver brukerreise



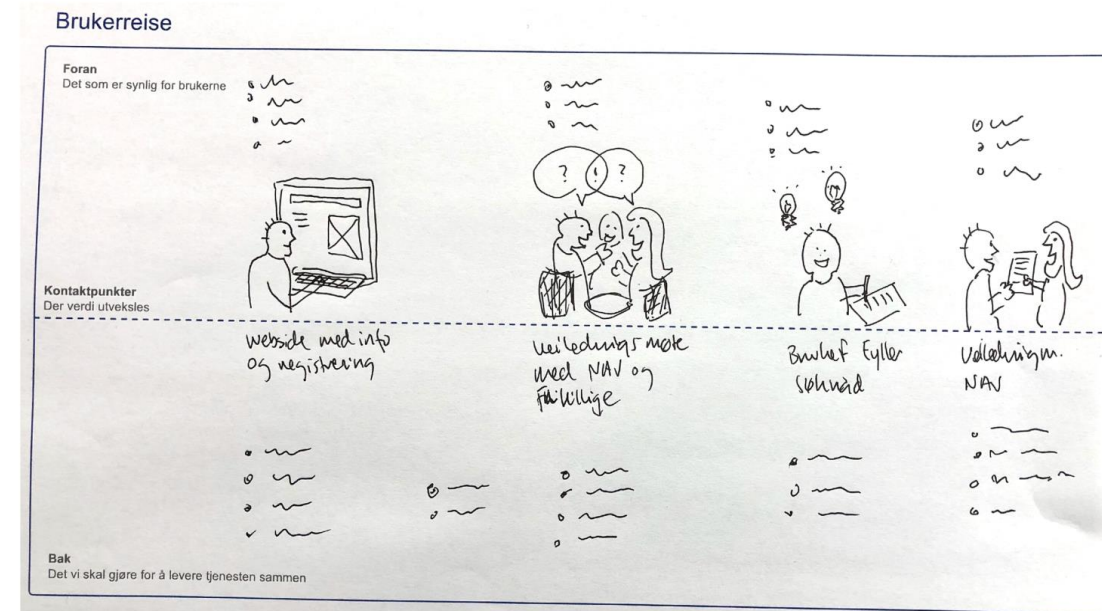
HVORDAN KAN VI

Gruppeoppgave 10 min

Velg problemspørsmål og brukerreise

- Velg dere et problemspørsmål fra et av prosjektene rundt bordet (ev. problemspørsmålet i eksempelet)
- Velg dere deretter en brukerreise (tjeneste) som er knyttet til problemspørsmålet

1. Reflekter individuelt rundt kontaktpunktene i brukerreisen og hvordan de kan løses på en annen måte, fjernes, endre rekkefølge og hvorfor. Lag deg gjerne din egen skisse. (maks 5 min)
2. Del tankene i gruppen , diskuter og bli enige kontaktpunkter og rekkefølge utfira ideene dere har sammen.
3. Tegn ut ny brukerreise sammen.
4. Lag en kort beskrivelse ved hjelp av gule lapper som beskriver det som brukerne opplever foran gardinet og det som gjøres bak gardinet for hvert kontaktpunkt i det nye forslaget.
5. Lag egne lapper (gjerner i annen farge) som sier noe om nytten i det nye forslaget.
6. Heng den nye brukerreisen opp på veggen 😊



// NAV

NY!

Brukerreise

2 Foran
Det som er synlig for brukerne

1 Kontaktpunkter
Der verdi utveksles

3 Bak
Det vi skal gjøre for å levere tjenesten sammen