

Veien videre

Kanalstrategi og kanalvalg

Espen Sunde
kanalsjef NAV



John Andrew Firing
kommunikasjonssjef/virksomhetsleder Askim kommune



Bakgrunn

- Ingen strukturert tilnærming til kanalarbeid i det offentlige
- Hva er status i Danmark og Sverige?
- Hva gjør vi i Norge?
 - ✓ I kommunene
 - ✓ I NAV

Fremtidens borgere.....

- Ønsker å få ordnet alt – når som helst – gjerne selvbetjent ...
- Forventer ”skreddersøm” på tjenestene når det gjelder: tilbud – utførelse – innsyn - dialog..



Fremtidens borgere er også...

- Folk som i mindre grad klarer / ønsker å betjene seg selv...
- Folk som trenger / ønsker større grad av personlig, helhetlig oppfølging...



Offentlig førstelinje – mange roller - du er...

- ✓ detektiv
- ✓ veiviser
- ✓ veileder
- ✓ pedagogisk
- ✓ koordinerende
- ✓ saksbehandler
- ✓ **Din nyeste rolle er å være en e-Vert.....**



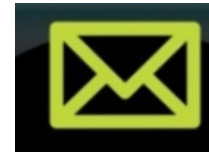
Forum for offentlig service

www.offentligservice.no

Det er mange kanaler som er møteplass....



Fysisk møte



E-post



Fax



Sosiale medier



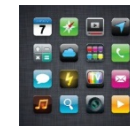
Post



Telefoni



Video

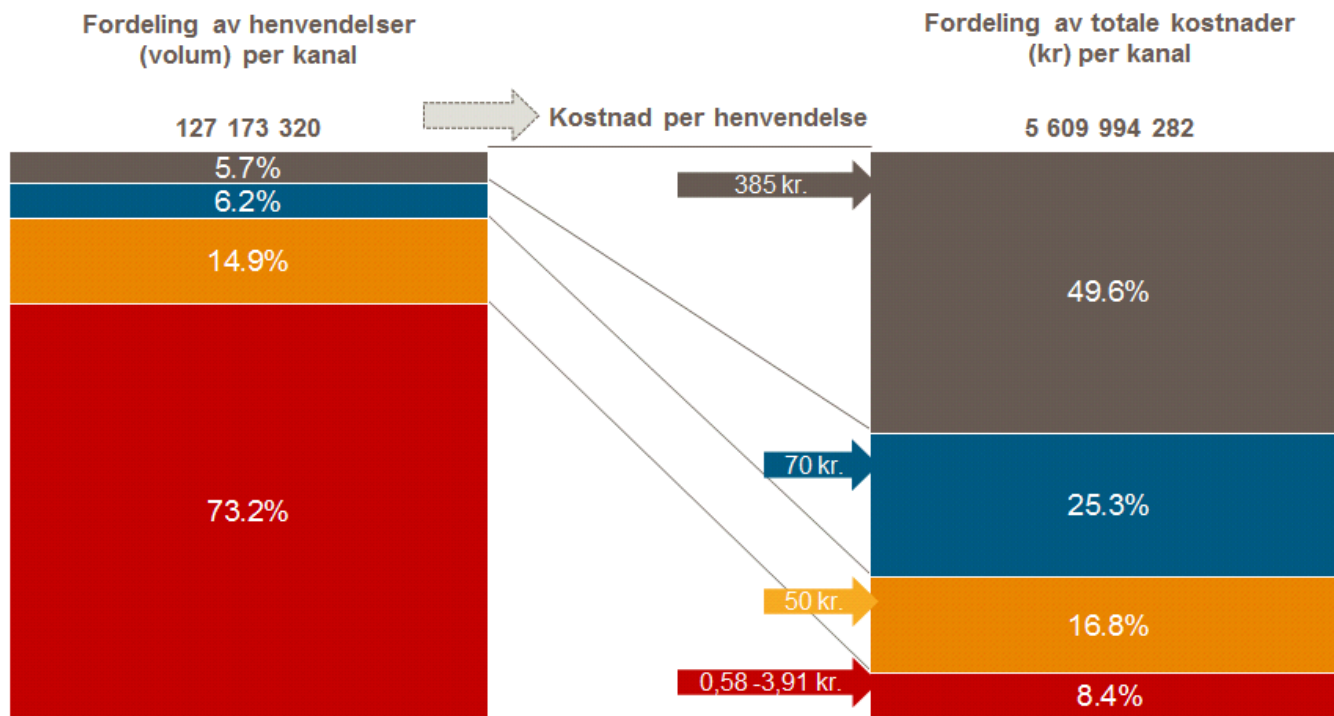


Apper

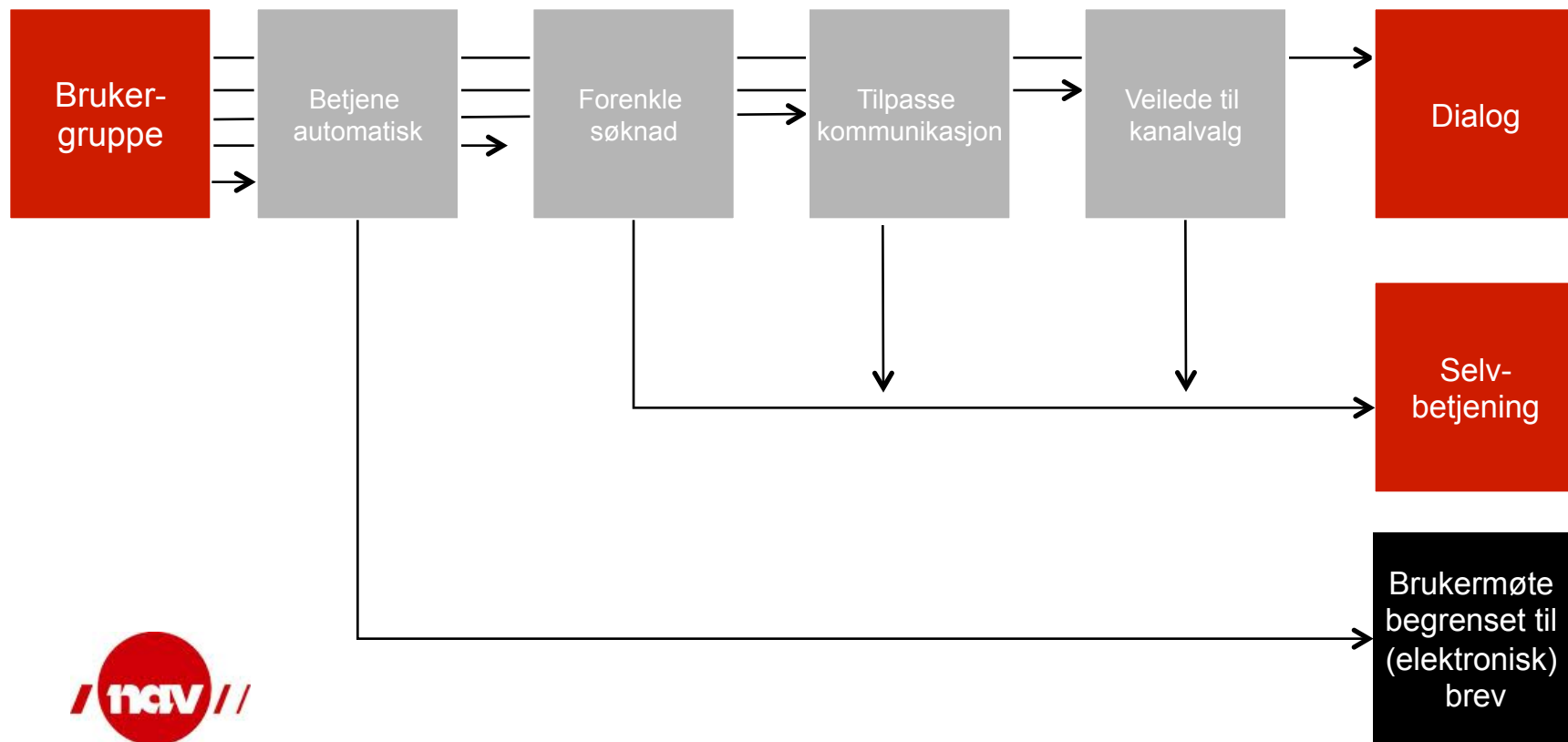


Chat

Hva koster de forskjellige kanalene?



Prinsipper for målretting av kanalbruk

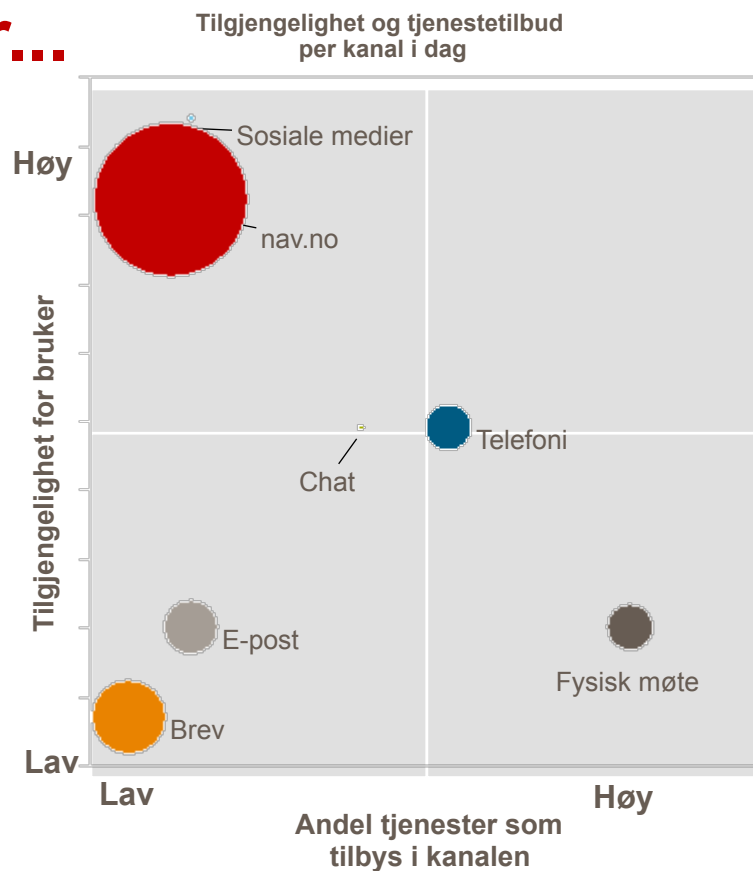


Forum for offentlig service

www.offentligservice.no

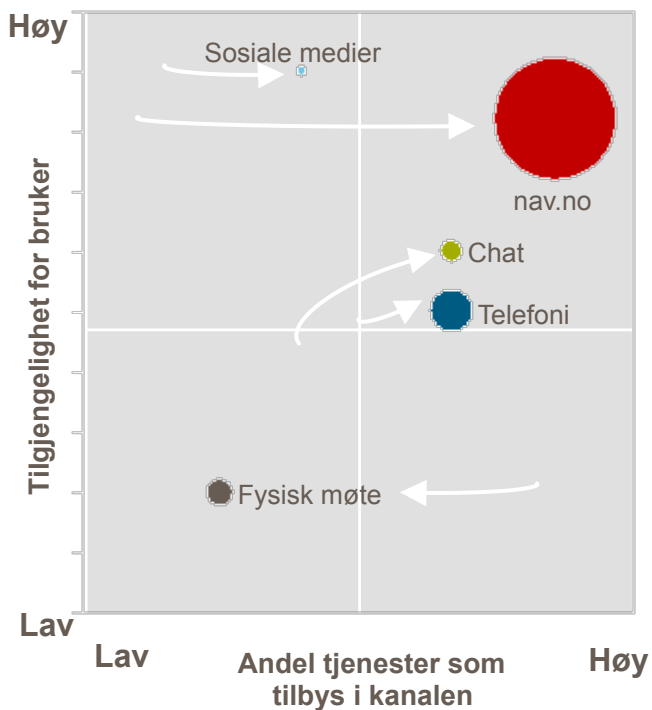
○ Størrelse på sirkel indikerer antall årlige henvendelser (volum)

Henvendelser...



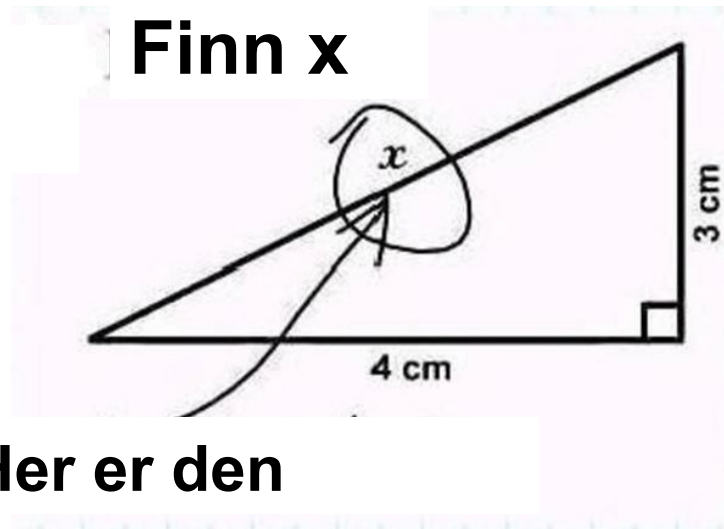
Henverdelsler

Tilgjengelighet og tjenestetilbud per kanal i 2020



- nav.no (inkl. all selvbetjening)
 - Chat
 - Fysisk møte
 - Sosiale medier
 - Telefoni
- Størrelse på sirkel illustrerer antall årlige henvendelser (volum) per kanal i 2020

Handler det om å være løsningsorientert?





Det digitale Norge – hvordan møte borgerne?

Den digitale motorveien

Hvordan er den digitale offentlige motorvei?

Motorveien er statlige/kommunale/fylkeskommunale nettløsninger



Avkjørsler (eks. telefon, chat og personlig oppmøte) og **påkjørsler** (eks. selvangivelse, barnehageplass, ledige stillinger) er NAV mottak, servicetorg, bibliotek og andre offentlige førstelinjer (f.eks Skatt)

Verktøyene for å bygge framtidens digitale motorvei kan være ...

- Politiske føringer som kommunereformen, NAV-ekspertutvalget, klart språk og forskrift om digitalt førstevalg
- Samspill mellom offentlige forvaltningsnivå/organ
- Nasjonale statlige IT-prosjekter
- KommlIT

Noen nyttige verktøy.....





Tjenestebeskrivelser

- De sikrer en felles og objektiv forståelse for hva den enkelte tjeneste inneholder, slik at alle vet hva tjenesten egentlig betyr.
- Brukes som en veiledning for borgere, ansatte og politikere.

Tjenestebeskrivelser

One Note

- Et verktøy for førstelinjen som gir rask og riktig informasjon i det du begynner å skrive et ord.
- Hjelper deg med å få oversikt over alle post-it lapper
- Slipper mange permer
- God oversikt for alle ansatte – kan deles
- Enkelt å komme i gang – “bråkompetanse”
- Kan lage egne private mapper

Forum for offentlig service

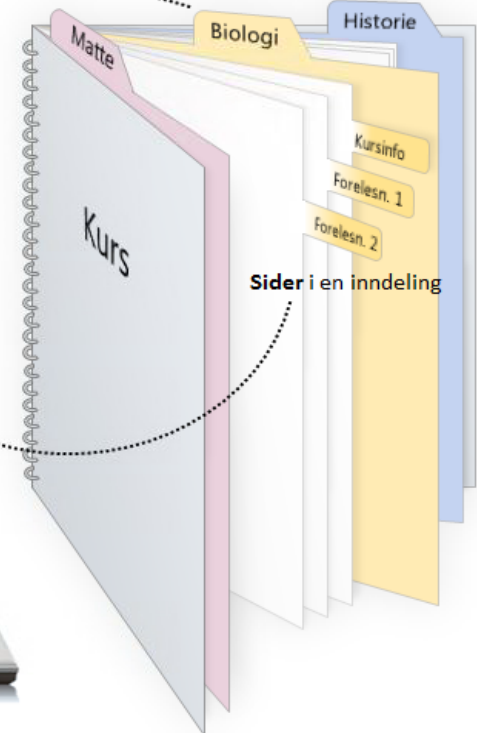
Struktur

- Du kan skrive hvor som helst på sidene
- Overskriftene ser du i listen til høyre
- Ingen begrensninger for hvor mye du kan legge inn
- Kan linkes til dokumenter, nettsider, mailadresser etc.

Notatblokker



Inndelinger i en notatblokk



Sider i en inndeling



Nano-learning

- De fleste har en hektisk hverdag og har ikke tid til kurs
- Nano-learning er små læringsnutter på enkelttema. Filosofien er at det er mye enklere å sette av noen få minutter om gangen.
- I tillegg er det enkelt å repetere tema etter behov. Du kan få de tidsstyrt på mail eller ha de liggende som en katalog på nettet.

Nano-learning - offentlige verktøy

- Slik laster du ned en nettleser
- Slik endrer eller legger du til startside i nettleseren din
- Slik legger du til en favorittside (bokmerke) i nettleseren din
- Slik skaffer du elektronisk ID
- Slik logger du inn med elektronisk ID
- Slik oppdaterer du kontaktinformasjonen din - elektronisk ID
- Slik reserverer du deg mot kommunikasjon på nett

Nano-learning sosiale medier

- Slik oppretter du en Facebookprofil
- Slik logger du på og av Facebook
- Slik finner du venner på Facebook
- Personverninnstillinger på Facebook
- Vær varsom på Facebook
- Kjenn ditt publikum i sosiale medier
- Kom i gang med Skype
- Slik legger du til og ringer kontakter på Skype
- Skype for viderekommende

Nano-learning - sikkerhet

- Øk sikkerheten din på nettet
- Hva om du mistet mobilen din NÅ?
- Slik lager du gode passord
- Vær bevisst nettsporene dine
- Tenk før du klikker
- Vær varsom med trådløse nettverk
- Se opp for ID-tyveri
- Rapporter avvik
- Personverninnstillinger på Facebook
- Vær varsom på Facebook
- Kjenn ditt publikum i sosiale medier

Nyttige lenker

- <https://www.nav.no/Forsiden>
- <http://www.helfo.no/privatperson>.
- <https://www.altinn.no/>
- <http://www.norge.no/>
- <https://eid.difi.no/nb/id-porten>
- <http://www.husbanken.no/>
- <https://www.skatteetaten.no/>
- <http://www.brreg.no/>
- <https://minsak.no/>
- <http://www.vegvesen.no/>

Nyttige lenker for eldre

Idéen med SeniorPortalene er at seniorer over hele landet kun skal være to tastetrykk unna en enklere hverdag.

Dette er nasjonale sider uten kostnader eller som ikke krever medlemskap for brukerne.

- SeniorBoPortalen.no - Hvilke bomuligheter finnes for meg?
- FrittBrukervalgPortalen.no - Hvem kan hjelpe meg i hjemmet?
- ErnæringsPortalen.no – Hva er riktig mat for meg?
- SeniorAktiviteter.no - Hvilke aktiviteter finnes for meg i mitt nærområde?

Uansett kanal – det hele handler om....

dialog!





Det digitale Norge – hvordan møte borgerne?

Den digitale motorveien