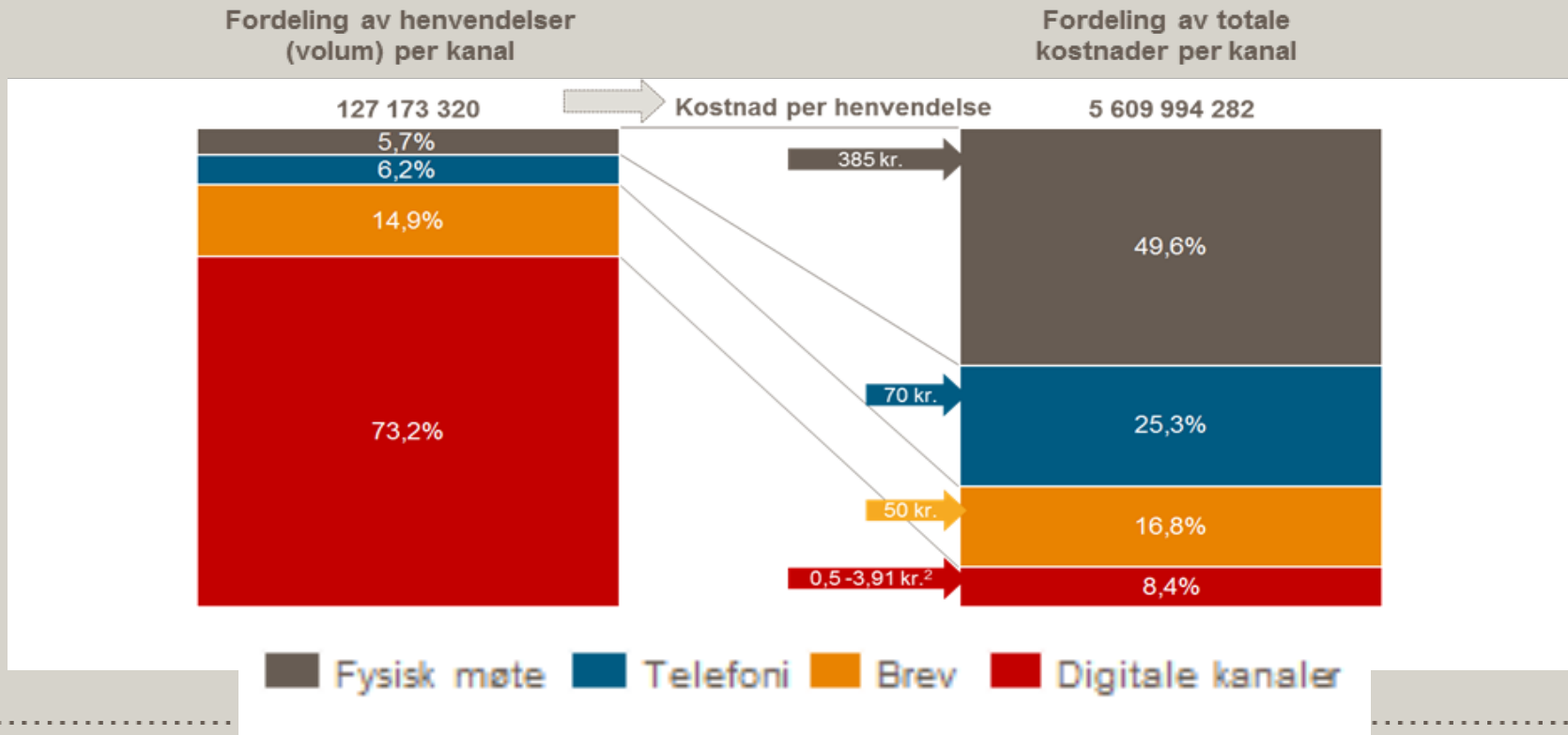




Hjelp jeg må omorganisere - om Kanalstrategien i NAV

Jardrud Yndestad, NAV Bergenhus

Hvordan møter vi brukerne best?



Norge – et digitalt samfunn

- NAV sin Kanalstrategi
- Økte konsekvenser for de som ikke behersker digitale verktøy
- Vi må prioritere de som har behov for hjelp

Medarbeiderperspektivet

- **Gevinsten av selvhjulpne brukere**

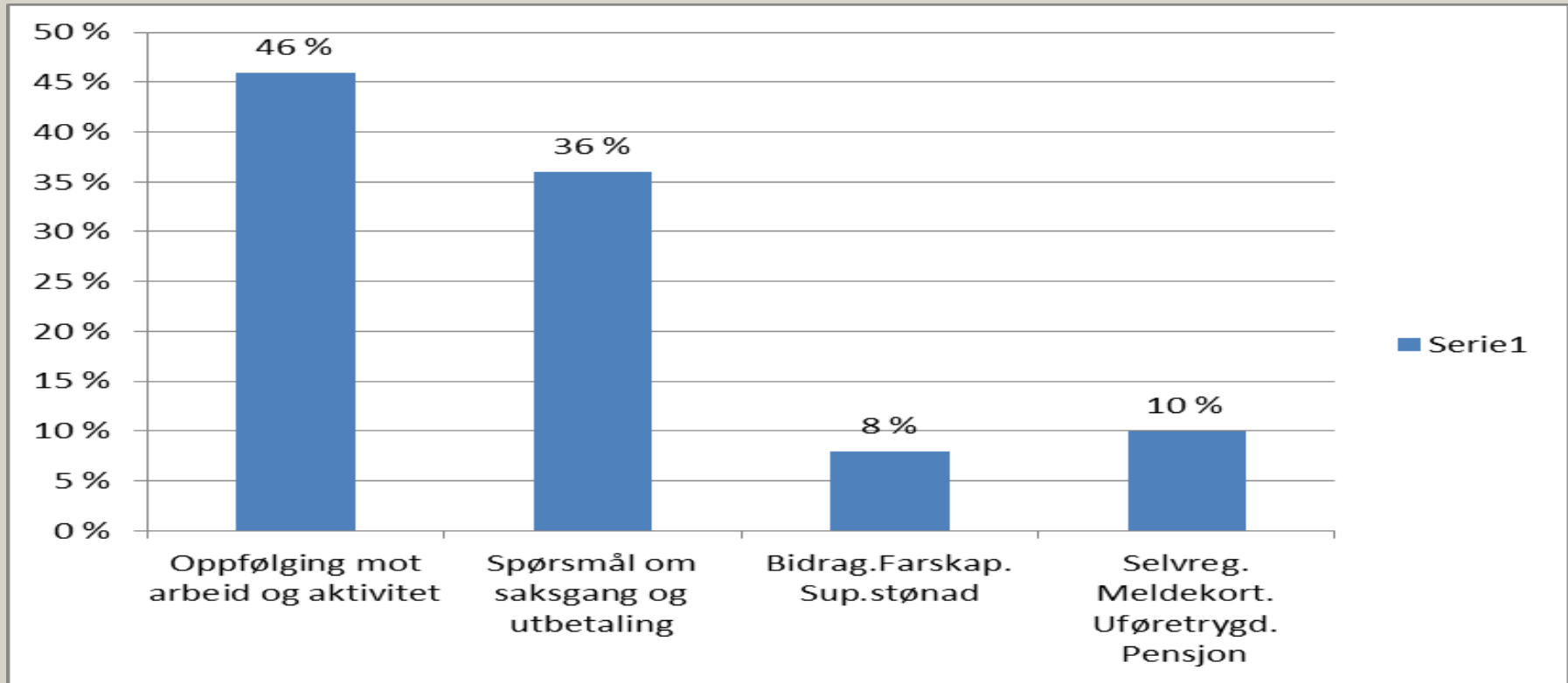
- **Ikke syensing, men fakta**
 - Kartlegging

**Selvbetjeningsambassad
ører**

Analyse av publikumstilstrømning

- Trafikkflytanalyse mottak –september 2014.

Oppsummert fra analysen 2014.



To grep for å frigjøre tid



1. Tydelig praktisering av Kanalstrategien
2. Faste tidspunkt til «dropp inn»
henvendelser og bistand til bruk av
nav.no

