



# Masteroppgave

**ADM755 Samfunnsendring, organisasjon og ledelse**

**Suksesskriterier i DigiSyfo-prosjektet**

Kristoffer Tangen Gjerde

Totalt antall sider inkludert forside: 97

Molde, 09.06.20



## Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

<i>Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:</i>		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none"><li>• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.</li><li>• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.</li><li>• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.</li></ul>	<input type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å betrakte som fusk og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. <a href="#">Universitets- og høgskoleloven</a> §§4-7 og 4-8 og <a href="#">Forskrift om eksamen</a> §§14 og 15.	<input type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert i URKUND, se <a href="#">Retningslinjer for elektronisk innlevering og publisering av studiepoenggivende studentoppgaver</a>	<input type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter høgskolens <a href="#">retningslinjer for behandling av saker om fusk</a>	<input type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av <a href="#">kilder og referanser på biblioteket sine nettsider</a>	<input type="checkbox"/>

# Personvern

## Personopplysningsloven

Forskningsprosjekt som innebærer behandling av personopplysninger iht.

Personopplysningsloven skal meldes til Norsk senter for forskningsdata, NSD, for vurdering.

Har oppgaven vært vurdert av NSD?

ja     nei

- Hvis ja:

Referansenummer:

- Hvis nei:

Jeg/vi erklærer at oppgaven ikke omfattes av Personopplysningsloven:

## Helseforskningsloven

Dersom prosjektet faller inn under Helseforskningsloven, skal det også søkes om forhåndsgodkjenning fra Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, REK, i din region.

Har oppgaven vært til behandling hos REK?

ja     nei

- Hvis ja:

Referansenummer:

# Publiseringsavtale

Studiepoeng: 30

Veileder:

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven. §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja     nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja     nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja     nei

Dato: 09.06.20

## 1.0 Forord

Å skrive en slik oppgave er en forvirrende og samtidig oppklarende prosess. Det har vært veldig interessant å dykke ned i materien på noe som jeg trodde jeg hadde god kjennskap til. Det har også vært ekstremt lærerikt å få innsikt i mine kollegers refleksjoner og forståelser. Jeg har utviklet min innsikt i prosessen som omgir utviklingen av digitale brukerløsninger i offentlig sektor.

Dette er et spesifikt tema det finnes lite eksisterende litteratur på. Det er mange som har sett på konsekvenser og tiltak i forbindelse med digitale tjenester, men suksesskriterier er i stor grad forbeholdt organisasjonenes perspektiv.

Jeg bemerket at prosessen har vært forvirrende. Til tross for en moderat innsamling av data i prosessen har den bestått av flere rapporter og analyser enn jeg har ønsket å lese. Jeg skrev også at det har vært oppklarende. Oppklarende i den grad at når man studerer et slik tema får man et unikt innblikk i det arbeidet både på utvikling og i analyse som ligger bak slike prosjekter.

Jeg ønsker å takke min arbeidsgiver for å ha gitt meg rom til å gjennomføre de undersøkelsene jeg har behøvd og samtidig bruke de ressursene jeg har funnet nødvendig for å innhente informasjon som har vært avgjørende for gjennomføringen av studien. Våren 2020 har ikke vært en rolig tid å arbeide i NAV og jeg er derfor veldig glad for tiden jeg har fått tilgjengelig og samtidig veldig lettet over at jeg rakk det.

Jeg takker også venner og familie som har valgt å la meg forsvinne fra det sosiale bildet til tider. Og ikke minst mine kolleger som har tatt seg pauser i overtiden for å delta i mine undersøkelser.

Molde, 8. juni 2020

Kristoffer Tangen Gjerde

## 2.0 Sammendrag

I denne studien er det sett på hvilke suksesskriterier som er gjeldende for at brukere av den digitale løsningen for sykemelding og søknad om sykepengen skal anse den som vellykket. Bakgrunnen for studien er den økende takten i digitalisering av offentlige løsninger og det er interessant å se om man kan identifisere grunner til at noen lykkes der andre sliter mer. Det er brukt deler av NAVs DigiSyfo-prosjekt som indikator. Mye av grunnen til dette er at eksisterende undersøkelser viser at NAVs brukere er tilfredse med løsningene, men ikke hvorfor.

Det er flere grunner til at løsningen er å anse som vellykket. Først og fremst er det gjort et veldig godt forarbeid og NAV har som en del av sin årlige brukerundersøkelse tatt tempen på brukernes tilfredshet. Løsningen er utviklet over tid ved bruk av såkalte «smidige leveranser». Smidige leveranser vil si at når løsningen bli publisert er den bevisst ufullstendig og basert på tilbakemeldinger fra brukere og ansatte kan man gjøre justeringer underveis. Prosjektet DigiSyfo har i denne prosessen mottatt flere titalls tusen skriftlige tilbakemeldinger til bruk i videre utvikling, og dette antas å være en av grunnene til at prosjektet kan ansees som en suksess, noe som også ble bemerket når prosjektet vant Digitaliseringsprisen for dette i 2017.

Studien bruker tre kilder for datagrunnlag: ansatte i NAV som daglig har kontakt med sykemeldte personer enten via skriftlige kanaler eller telefon, et tilfeldig utvalg brukere som har besvart en spørreundersøkelse og egne data som NAV har samlet inn fra en større brukermasse.

Kriteriene studien kommer frem til for suksessfulle digitale brukerløsninger i det offentlige er satt på prøve opp mot kriteriene som prosjektet bak DigiSyfo selv presenterte i 2017 og regjeringens digitaliseringsstrategi presentert i «Digital Agenda for Norge» i 2016. Prøven bekrefter i stor grad det gode arbeidet som er gjort i forkant av at løsningen er blitt fullstendig publisert. Det er tydelig samsvar mellom tidlig satte kriterier og de kriteriene som daglige brukere definerer nå nesten tre år senere.

Studien konkluderer med tre hovedtemaer for kriterier som gjør at løsningen kan ansees som suksess: innsyn, tilgjengelighet og tidsbruk. For videre forskning vil jeg foreslå prosjekter av lik størrelse i det offentlige med ulike definerte brukergrupper.

## Innholdsfortegnelse

<b>1.0</b>	<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>2</b>
<b>3.0</b>	<b>Liste over figurer og tabeller</b> .....	<b>5</b>
<b>1.</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>6</b>
1.1	Motivasjon .....	7
1.2	Aktualisering .....	7
1.3	Problemstilling .....	9
1.4	Struktur.....	10
<b>2</b>	<b>Prosjektpresentasjon</b> .....	<b>10</b>
2.1	DigiSyfo .....	10
2.1.1	Utviklingen.....	12
2.1.2	Frida .....	13
2.1.3	Fra papir til bytes .....	14
<b>3.</b>	<b>Litteratur og bakgrunn for studien</b> .....	<b>15</b>
3.1	Presentasjon NAV og nøkkeltall.....	16
3.2	Digitalisering i NAV .....	17
3.2	Målsettinger i norsk IKT-politikk .....	19
3.3	Tilgjengelighet og tillit.....	20
3.5	Målsettinger med prosjekt DigiSyfo .....	22
3.5.1	Målbildet .....	22
3.5.2	Kriterier for en forbedret prosess .....	23
3.5.3	Målsetting for prosjektet .....	23
<b>4</b>	<b>Metode</b> .....	<b>24</b>
4.1	Tilnærming og valg av metode .....	25
4.2	Design .....	25
4.3	Utvalg: størrelse og strategi .....	27
4.4	Kvalitativ datainnsamling .....	29
4.4.1	Semistrukturerte individuelle intervjuer .....	29
4.4.2	Gjennomføring av intervju .....	30
4.4.3	Sekundærdata .....	32
4.5	Kvantitativ tilnærming .....	32
4.6	Databehandling og analyse .....	34

4.7. Kvalitet i undersøkelsen .....	34
4.7.1 Reliabilitet .....	34
4.7.2 Validitet .....	35
4.8 Forskningsetikk .....	37
4.9 Forventninger .....	38
<b>5.0 Funn.....</b>	<b>39</b>
5.1 Formål med digitalisering .....	39
5.2 Verdien av å digitalisere søknad om sykepenger .....	41
5.3 Praktisk tilnærming .....	44
5.4 Brukerens perspektiv .....	48
<b>6.0 Drøfting .....</b>	<b>55</b>
6.1 Identifiserte suksessfaktorer .....	55
6.2 Måloppnåelse for NAVs prosjektgruppe .....	57
6.3 Måloppnåelse for norsk IKT-politikk .....	58
<b>7.0 Evaluering .....</b>	<b>60</b>
<b>8.0 Konklusjon.....</b>	<b>62</b>
<b>Bibliografi .....</b>	<b>64</b>
<b>Vedlegg 1: Skjermdump sykemelding.....</b>	<b>67</b>
<b>Vedlegg 2: Skjermdump sykemelding til arbeidsgiver .....</b>	<b>68</b>
<b>Vedlegg 3: Skjermdump søknad om sykepenger .....</b>	<b>70</b>
<b>Vedlegg 4: Leveranser DigiSyfo.....</b>	<b>71</b>
<b>Vedlegg 5: Prosjektpresentasjon DigiSyfo - utvalg.....</b>	<b>83</b>
<b>Vedlegg 6: Intervjuguide .....</b>	<b>85</b>
<b>Vedlegg 7: Inforskriv og samtykkeerklæring.....</b>	<b>86</b>
<b>Vedlegg 8: Spørreskjema.....</b>	<b>89</b>



### 3.0 Liste over figurer og tabeller

Figur 1-Testsamtale med chatboten Frida.....	14
Figur 2-Tiltak og effekt i samhandling mellom NAV og sykemeldt.....	24
Figur 3-Metodetriangulering – kvalitativ tilnærming før en kvantitativ tilnærming.....	32
Figur 4-alder og sektor for sysselsetting for respondenter i spørreskjema.....	48
Figur 5-Hvordan respondentene leverte søknad om sykepenger.....	49
Figur 6-Om det var et valg, ville respondentene levert søknad digitalt eller analogt?.....	49
Figur 7-hvordan respondentene opplevde den automatiske varslingen fra NAV.....	50
Figur 8-hvordan opplevde respondentene skjemaveiledningen på nav.no?.....	50
Figur 9-hvordan respondentene vil rangere den totale løsningen for «Ditt sykefravær».....	50
Figur 10-ordsky over hvordan respondentene vil beskrive løsningen «Ditt sykefravær».....	52
Figur 11-utvalgte brukergruppers tilfredshet med NAV over tid i prosent.....	53
Figur 12-Tilfredshet med søknadsprosessen fordelt på stønadsgrupper. Andel som har søkt og andel fornøyde i prosent.....	54
Figur 13-Fornøyde brukere, fordelt på brukergrupper i prosent.....	54
Figur 14-Sannsynligheten for å være tilfreds fordelt på digitalt kompetansenivå.....	61
Tabell 1 – gjennomførte intervju.....	31
Tabell 2 – oversikt over sekundære kilder.....	32
Tabell 3 – suksesskriterier for vellykket digitalisering av offentlige tjenester.....	56
Tabell 4 – Måloppnåelse for NAVs prosjektgruppe (DigiSyfo).....	57

# 1. Innledning

Digitalisering av tjenester er i offentlig sektor har jobbet seg opp på prioriteringslistene de senere årene. Formålet i denne oppgaven vil være å se på forventet og reell nytteverdi i digitalisering av kommunikasjon med brukerinteressenter i offentlig sektor. Endringsvilje, brukerforståelse og kulturutvikling vil være sentrale temaer i oppgaven. Det kan være typisk å tenke at den generelle holdningen hos organisasjoner som arbeider kontinuerlig med å digitalisere sine prosesser har holdninger som lener mot kutt i kostnader og nedbemanning. Man skal ikke unngå innrømmelsen om at dette kan være, for en arbeidsgiver, gunstige bivirkninger. Men oppgaven ønsker også å se på brukerverdien og fokusere på bakenforliggende årsaker og motivasjoner som framtidsrettet utvikling, innovasjon og smidig utvikling. En masteroppgave ved Nord Universitet (Dalmo, Kibsgaard og Simonsen 2019) har tatt for seg digital ledelse og suksesskriterier for digital ledelse i NAV og Skatteetaten. Blant de ni kriteriene de kunne definere som grunnleggende for suksess handlet mye om endringsevne, energi og entusiasme rundt endringene samt godt forankret kompetanse på tvers av fagmiljøer.

Denne oppgaven vil gå gjennom en av de viktigste digitaliseringsprosjektene for brukerkontakt i NAV de senere årene med tydelig fokus på prosjektet hvor søknad om sykepengen er digitalisert. Perspektivet vil være kommunikasjon mellom bruker<sup>1</sup> og veileder/saksbehandler. Jeg vil bruke statistikk NAV selv har laget på bruken av disse løsningene og i hvilken grad hensikten realiseres. NAV offentliggjør tre verdier.<sup>2</sup> En av de verdiene er at etaten skal være «til stede». Jeg vil gå nærmere inn på kriterier for hva respondentene regner som «til stede» og måle dette opp mot de reelle resultatene tilbakemeldingene NAV har fått fra sine brukere. Jeg vil så bruke tilbakemeldinger fra både brukere og ansatte med brukerkontakt for å få en forståelse av om innføringen av et utvalg digitale løsninger har økt tilgjengeligheten for den enkelte bruker.

<sup>1</sup> NAV benytter selv begrepet «bruker»

<sup>2</sup> Tydelig, til stede og løsningsdyktig

## 1.1 Motivasjon

Jeg arbeider selv i NAV og utviklingen og implementeringen har innflytelse på min arbeidshverdag året gjennom. Personlig erfaring og de tilbakemeldingene jeg selv har fått tilsier at NAV utvikler sine digitale løsninger i riktig vei, men at de i mange tilfeller ikke tilfredsstillende behøver brukerne har. Jeg ønsker derfor å bruke denne oppgaven til å få en bedre forståelse av avgjørelsene og vurderingene som legges i utvikling og implementering samt i hvor stor grad brukerne blir møtt med kompetanse og opplever NAV som en tilgjengelig organisasjon.

Jeg har i tidligere studier gjort undersøkelser på hvordan kultur, kommunikasjon, implementering og forståelse påvirker resultatet hos sluttbruker. De undersøkelsene omhandlet offshore HMS i oljebransjen og jeg fant større avvik i forståelsen av implementering hos ledelsen og arbeiderne på «gulvet». Det var liten eller ingen påvirkning fra de som faktisk utførte arbeidet i utarbeidelse av nye rutiner eller arbeidsmetodikk. For meg er det spennende å kunne se om noe av de samme tendensene kan identifiseres i digitaliseringen av offentlig sektor.

## 1.2 Aktualisering

Desember 2016 er blant de mest omtalte tidspunktene for NAV etter stortingsmeldingen «Digital Agenda» (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet 2016) når det gjelder digitalisering. Dette var første måned hvor pensjonister og uføretrygdede ikke fikk utbetalingsmeldingen automatisk i posten. Digital Agenda omhandlet i utgangspunktet at all offentlig kommunikasjon skulle som hovedregel foregå via internett. Dette unngår man ved å reservere seg mot digital kommunikasjon fra det offentlige via Kontakt- og Reservasjonsregisteret hos Difi<sup>3</sup>. I 2018 var det ifølge SSB 350 420 uføretrygdede (SSB 2019) og 889 484 alderspensjonister (SSB 2019). I januar 2020 var det hos Kontakt- og Reservasjonsregisteret totalt 207 161 personer som hadde reservert seg mot digital kommunikasjon fra det offentlige (Difi 2020).

Det er altså en gruppe på totalt 1 239 904 mennesker som fra desember 2016 ikke får utbetalingsmeldingen i posten. Det er mindre enn 17%. Da har jeg ikke belegg for å påstå

<sup>3</sup> Direktoratet for forvaltning og IKT

at alle som har reservert seg faller inn under denne gruppen heller, så andelen kan realistisk også være noe lavere. Satt i større perspektiv: per 1. januar 2020 har Norge en befolkning på 4 118 831 om man ser bort fra de som er 19 år eller yngre (SSB 2020). Bruker man dette utdraget er det 5% av aktuell befolkning<sup>4</sup> som har reservert seg mot digital kommunikasjon med det offentlige.

Det finnes tidligere forskning primært knyttet til implementering av digitale løsninger i offentlige tjenester. Slik forskning ser gjerne på en direkte kost-nytte og gevinstrealisering eller prosesser for effektiv implementering fra et ledelsesperspektiv. Et prosjekt som Nav har vært deltager i er Elektronisk Dialog med Arbeidsgivere (EDAG) som i 2015 ble tildelt pris for «årets digitale suksesshistorie» (Digitaliseringsdirektoratet 2015). NAV lanserte så prosjektet Digital Sykefraværsoppfølging gjennom 2017 med bakgrunn i løsninger fra EDAG og vant samme år Digitaliseringsprisen for dette (Digitaliseringsdirektoratet 2017).

Jeg har funnet to gode publikasjoner med bakgrunn i EDAG jeg vil bruke for å bringe perspektiv til egen oppgave. Den ene er en masteroppgave fra Norges Handelshøyskole (NHH) i 2016 (Halvorsen og Lunde 2016) og den andre er en kronikk skrevet av Arild Haraldsen publisert på IT-bransjens egen nettavis digi.no (Haraldsen 2014).

Masteroppgaven fra NHH forsøker å identifisere suksessfaktorer ved offentlige digitaliseringsprosjekter. Kronikken fremmer unøyaktigheten i den økonomiske nytteverdien ved offentlige digitaliseringsprosjekter. Grunnen til at jeg ønsker å bruke EDAG og disse utgivelsene i oppgaven er at to hovedpunkter ligger under det jeg ønsker å fokusere på: 1. prosjektet krever at brukere (her arbeidsgivere og arbeidstakere) må forholde seg til nye løsninger og krever endring i egen kompetanse før bruken er effektiv. 2: EDAG legger til rette for at responsen fra det offentlige knyttet til saksbehandling forventes å være effektivisert både på tid og kvalitet.

<sup>4</sup> Personer ved fullført videregående utdanning

### 1.3 Problemstilling

Når problemstillingen skulle defineres ble det noen veivalg å forholde seg til. Man vil gjerne fange bredt og gi relevans til så mye funn som mulig. utfordringen man treffer på tidlig dersom man forsøker å fange for bredt er at man risikerer at resultatene blir uten nevneverdig verdi.

Det kan da være en fin hjelpestige å gå gjennom tidligere litteratur på området. Gjennom søk i Google Scholar ble det raskt dannet noe inntrykk. Det er gjort en del forskning på enten helt spesifikke brukergrupper eller fra et organisasjons- eller ledelsesperspektiv. Gjennom kildene jeg har benyttet meg av for å innhente informasjon om offentlig digitaliseringspolitikk kommer det tydelig frem at det er befolkningen – brukeren av tjenesten som er målet for selve politikken sammen med tydelige hensikter om effektivisering og omfordeling av ressurser.

Det var heller ikke gjort mye tidligere undersøkelser spesifikt på noen av prosjektene i NAV de siste årene ligger under paraplyen med Digi (DigiSyfo, DigiSos osv.). Når undersøkelsen da skal omhandle digitalisering av søknad om sykepengen (DigiSyfo) er det veldig fristende å se på om løsningen fungerer eller ikke. Samtidig vil man da kunne risikere å ha i en situasjon hvor man maler verden i svart/hvitt hvor svaret enten er «ja» eller «nei».

Valget ble derfor gjort på den måten at undersøkelsen vil se på hva som ligger til grunn for at de som har bred erfaring i tjenesten, arbeider med både den og er i kontakt med brukere som benytter seg av den den hver dag vil definere kriteriene for løsningens suksess.

Problemstillinger som ble valgt for undersøkelsen:

*«Hvilke suksesskriterier ligger til grunn for at digitalisering sykemeldingen skal kunne ansees som vellykket for bruker?»*

Ved en slik problemstilling er det to definisjoner som kan være utfordrende når funnene og konklusjon skal presenteres. Det er «suksesskriterier» og hva man vil anse som «vellykket». For å bidra til å klargjøre disse definisjonene før en konklusjon skal presenteres er det valgt å benytte følgende underliggende forsknings spørsmål:

*Hvordan er tilfredsheten til løsningen blant de sykemeldte?*

*Hvordan opplever NAV sine veiledere at brukerne responderer?*

*Gir løsningene den effektiviseringen man er ute etter?*

Hensikten er at disse spørsmålene gjennom undersøkelsen skal bidra til å tydeliggjøre hvordan det er kommet frem til suksesskriteriene presentert i problemstillingen.

## **1.4 Struktur**

Etter innledningen går jeg gjennom relevant bakgrunnsteori på temaet før jeg vil redegjøre for metodene som er brukt i kapittel 4. I kapittel 5 og 6 vil jeg gå gjennom funnene som er gjort i studien og trekke frem de mest interessante resultatene før jeg trekker konklusjon basert på innledende problemstilling.

## **2 Prosjektpresentasjon**

For å unngå unødige gjennomganger senere i oppgaven vil jeg i dette kapittelet kort presentere prosjektet jeg vil bruke og grunnleggende informasjon om digitalisering i NAV. Dette er kun en generell presentasjon og jeg vil komme tilbake til vurdering av måloppnåelse senere i oppgaven, men for å effektivt kunne tyde metodekapittelet ser jeg det som nødvendig å gi en grunnleggende kjennskap til digitalisering i NAV og da spesifikt DigiSyfo.

### **2.1 DigiSyfo**

DigiSyfo, eller digital sykefraværsoppfølging, var nevnt i innledningen som et prosjekt som tidligere har vunnet Digitaliseringsprisen. For ordens skyld vil jeg dele opp DigiSyfo i to deler da jeg i oppgaven vil fokusere på delen knyttet direkte mot saksbehandling og selve sykemeldingen. Den andre delen går på ren oppfølging og kommunikasjon.

Før sykemelding startet på sin reise mot å bli fulldigitalisert fungerte det på følgende måte:

1 – Legen sendte sykemelding (Del A) til NAV. Selv fikk den sykemeldte 3 ark, Del B, Del C og Del D. Del B beholdt den sykemeldte selv.

2. – Del C ble sendt eller overlevert arbeidsgiver.

3. – Del D ble sendt til NAV per post. Dette er selve søknaden på sykepengen. Når ble mottatt ble den lagt i en papirstabel med andre søknader til behandling.

4. – Arbeidsgiver sendte NAV inntektsopplysninger per post som ble brukt for å beregne grunnlag for sykepenge.

I denne prosessen er tidsbruk og usikkerhet utfordringer, noe som belyses i metodekapittelet. Når en sykemeldt person sender del D per post til NAV kan det ta fra 3-6 dager før papiret havner på pulten til en saksbehandler. Der havner den i en behandlingsbunke som en etter en registreres inn i et datasystem. Før opplysningene i skjemaet er registrert vil hverken den sykemeldte eller veileder ved NAV Kontaktsenter se noen form for bekreftelse på at søknaden er kommet inn.

Endringen som har skjedd siden 2017 er temmelig omfattende. Legen sender sykemelding (Del A) digitalt til NAV. I løpet av sekunder får man beskjed via epost/SMS om å logge seg inn på nav.no. Inne på siden «Ditt NAV» finner man en oppgave liggende under «Digitalt sykefravær». Her bekrefter man sykemeldingen til arbeidsgiver via Altinn (Del b/c). Dersom sykemeldingens lengde tilsier det sender så arbeidsgiver inntektsskjema digitalt via Altinn som NAV sjekker opp mot A-ordningen. På sykemeldingens siste dag får man en tilsvarende beskjed om å logge seg på nav.no. Der ligger så søknad om sykepenge (Del D) klar for å fylles ut.

Hele prosessen kan gjennomføres på telefon/PC/nettbrett og den totale tiden dette tar for både sykemeldt, arbeidsgiver og NAV er betraktelig forkortet.

Endringen man kan se frem til i dag er enorm. Når blir søknaden registrert umiddelbart og ofte behandlet i perioden 1-7 dager etter levering.

Når DigiSyfo nå har kommet med omtrent fullstendig leveranse og det gjenstående arbeidet i utgangspunktet kun er videreutvikling ser nå de 4 stegene presentert over slik ut:

1. Legen sender sykemeldingen elektronisk til NAV. Når denne er kommet inn får den sykemeldte umiddelbart varsel om at den er kommet inn og sykemeldingen kan bekreftes og sendes arbeidsgiver via nav.no
2. Den sykemeldte får presentert sykemeldingen (vedlegg 1). Dersom man er enig i opplysningene i sykemeldingen kan de bekrefter og sendes uten videre endringer. Dette mottar arbeidsgiver i Altinn (vedlegg 2).
3. Den siste dagen i perioden sykemeldingen gjelder for får man varsel om at det nå kan sendes inn en digital søknad om sykepengen (vedlegg 3).
4. Dersom en person er sykemeldt utover 16 dager fyller arbeidsgiver ut et skjema med opplysninger om lønn og arbeidsgiverperiode i Altinn som blir sendt elektronisk til NAV.

### **2.1.1 Utviklingen**

DigiSyfo er ikke alene om å være digitaliseringsprosjekt i NAV. De siste årene har det vært jobbet med bedre løsninger for alderspensjon som ble digitalisert i 2011 og nesten er fullautomatisert, uføretrygd i 2015 hvor mottakere selv kan regulere utbetaling mot arbeidsinntekt og DigiSos skal gjøre søknader om økonomisk sosialhjelp tilgjengelig på nett. Dette kun for å nevne noen. Hvert år presenterer MEMU brukerstatistikk fra NAV. Opplysningene i oppsettet under her ferske tall fra MEMU som sammenligner 2018 med 2019 og viser en tydelig trend i veien mot en mer digital og selvhjulpen hverdag (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2019):

- Antall henvendelser per telefon til NAV Kontaktsenter:
  - o 2017: 5,1 millioner
  - o 2019: 4,3 millioner
- Antall brukere som har brukt post i kommunikasjon med NAV:
  - o 2016: 65%
  - o 2018: 54%
- Antall besøkende på nav.no:
  - o 2017: 62 millioner
  - o 2018: 67 millioner

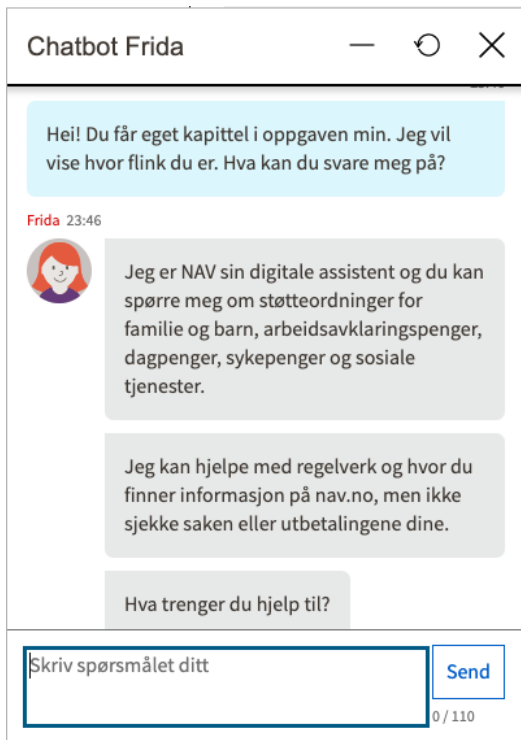


- Totalt antall digitale søknader mottatt av NAV:
  - o 2015: 213 000
  - o 2018: 724 000
- Andelen digitale søknader på foreldrepenger:
  - o 2015: 50%
  - o 2017: 87%
- I 2018 svarte NAV på 885 937 spørsmål i digitale kanaler. Det er mer enn 50% oppgang fra 2016
- I 2017 var det 31,4 millioner som logget seg inn på Ditt NAV. Det er over 30% økning siden 2016.

### **2.1.2 Frida**

I 2017 svarte NAV på omtrent 5,1 millioner telefonsamtaler (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2019). I begynnelsen av 2018 lanserte NAV chatboten Frida. Ansatte i NAV Kontaktsenter fikk da i oppgave å «lære opp» Frida som er en såkalt AI-bot som er basert på kunstig intelligens og lærer jeg formuleringer, sammenhenger og problemstillinger. I dag har Kontaktsenteret seks egne «trenere» til Frida. Også frivillige har vært invitert til å trene opp Frida gjennom nettsiden navlab.no. Frida har etter hvert satt seg godt inn i regelverk og fremgangsmåter og kan svare på følgende 24 timer i døgnet:

Figur 1 – testsamtale med chatboten Frida



Frida tar nå unna mange henvendelser for NAV Kontaktsenter. Som en av flere gode løsninger og årsaker har hun bidratt med å redusere antall telefoner fra 5,1 millioner i 2017 til 4,3 millioner i 2019.

Våren 2020 har pågangen i Nav vært uten sidestykke. Direktør for NAV Kontaktsenter, Jørn Torbergsen, sier i MEMU at Frida tar unna henvendelser som tilsvarer 220 veiledere. Av disse er det kun 20% som tar imot tilbudet om å bli satt videre til en veileder på chat. Altså opp til 175 veiledere har hun vikariert for om daglig (I. F. Ringnes 2020).

### 2.1.3 Fra papir til bytes

I 2019 behandlet NAV totalt 3,45 millioner saker (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2019). Går man tilbake til tiden før noen digitale løsninger eksisterte kunne man se alt fra ett til hundre innsendte ark per sak. Sykemeldingsprosessen blir presentert nærmere i neste kapittel, men da dette er tema for oppgaven velger jeg å bruke denne prosessen som eksempel i besparelse av postsendinger. Først legger jeg til grunn tall som allerede er presentert for 2019:

Antall sykemeldte: 706 529

Antall sykemeldinger: 3,5 millioner.

Inntektsmeldinger fra arbeidsgiver: 750 000

Før selve sykemeldingen fra fastlege ble digitalisert besto denne av fire ark per sykemelding. Det er en total på 14 millioner papirark. Tre av disse skulle sendes per post. For hver av de sykemeldte måtte arbeidsgiver sende inn inntektsskjema per post. Legger man da sammen de tre arkene fra sykemeldingen og inntektsskjema var det omtrent 10,5 millioner ark som skulle sendes, 8 millioner til NAV og resten til arbeidsgiver.

Gjør man seg et anslag på at 10% av alle sykemeldte får sin første sykemelding fra sykehuset, som ikke er gått over til digital løsning, har man fremdeles om lag 650 000 ark som sendes inn i dag. Tidligere presenterte tall viser også at om lag 10% av sykemeldte som kan bruke digital løsning ikke gjør det vil en med overslag si at omtrent 900 000 papirark fremdeles sendes, 600 000 av de til NAV.

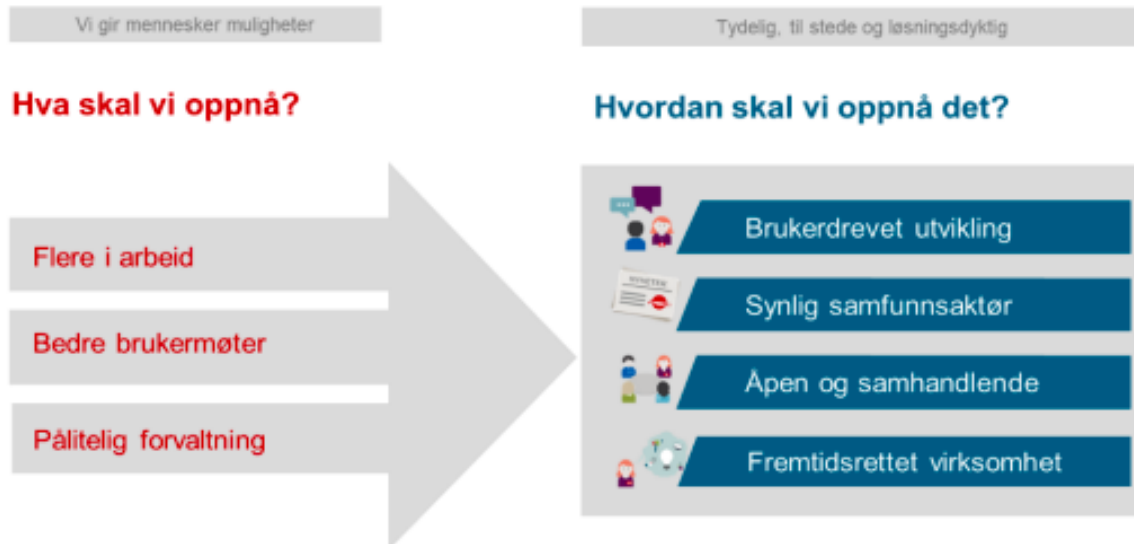
Tallene over er ikke nøyaktige resultater fra måling, men laget med utgangspunkt i interne anslag hos NAV så de er ikke helt tilfeldige. Med de tallene ser man at digitalisering av sykemeldingen potensielt har spart 6,75 millioner ark per år.

### **3. Litteratur og bakgrunn for studien**

I dette kapitlet vil jeg gå nærmere inn på teori rundt digitalisering, spesifikt i offentlig sektor. Jeg vil gjennom kapitlet presentere de underkapitler jeg mener er relevant for å gi en god refleksjon rundt problemstillingen. Kapitlet presenteres på en slik måte at det kan sammenfalles med analysen av datainnsamlingen til oppgaven. Mye teori på området er laget med en tanke om produktivitet og gevinst i form av besparelse eller omstrukturering av årsverk.

### 3.1 Presentasjon NAV og nøkkeltall

NAV er en vesentlig del av det sikkerhetsnettet vi omtaler som velferdsstaten og er til stede i alle landets kommuner. NAV har en overordnet virksomhetsstrategi som etaten skal jobbe etter (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2020):



Totalt var ved inngangen av året 2020 var Norges utgifter i Statsbudsjettet estimert til 1 443 milliarder kroner, da medregnet petroleumsvirksomhet. 34,5% av dette budsjettet, eller 498 milliarder, er estimerte utgifter til Folketrygden (Det kongelige finansdepartement 2019).

I 2019 utbetalte NAV knappe 477 milliarder i ulike ytelser, knappe 9% av dette ble utbetalt i sykepenger fordelt på 706 529 personer som hver leverte drøyt 5 sykemeldinger i snitt (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2020).

Regner man sammen tallene ser man at antall sykemeldinger som ble levert var rett i underkant av 4 millioner. Etter at prosjektet DigiSyfo startet opp i 2016 har det gått fort. 15. januar 2018 ble digital søknad om sykepenger tilgjengelig for alle arbeidstakere. Mars samme år hadde 87,1% av alle som hadde muligheten benyttet seg av digital søknad (Haugen 2018). Tidligere måtte arbeidsgivere sende inntektsmelding til ansatte som skulle ha sykepenger per post. Fra 1. januar 2019 var det slutt på fysiske inntektsmeldinger og arbeidsgiver sender dette via Altinn. Dette har gitt en besparelse på om lag 750 000 inntektsmeldinger i året (I. Ringnes 2018).

Utviklingen av DigiSyfo har tatt tid. De fleste prosjekter, spesielt med tanke på digitalisering gjør det i en organisasjon som NAV. Metoden brukt de siste årene, også i DigiSyfo-prosjektet, er smidig utvikling. Tidligere kunne det gjerne være slik at NAV identifiserte et behov, kom opp med en løsning og implementerte denne. Ved tidspunkt for implementering av løsningen risikerte man at den allerede var utdatert. Smidig utvikling går da heller ut på å lage grunnsteinene i en løsning god nok for at man skal kunne bygge videre på det og utvikle løsningen etter tilbakemeldingene. Prosjekteier av DigiSyfo, Kristian Munthe, har bekreftet til bransjemagasinet MEMU<sup>5</sup> i april 2018 at i løpet av prosjektets første to år har de mottatt ikke mindre enn 80 000 skriftlige tilbakemeldinger på løsningene. Konsekvensene av disse endringene kan ha enorm betydning både for ressursbruk i NAV og for sikkerheten til sykemeldte når en ser på tidligere presenterte tall.

## 3.2 Digitalisering i NAV

Da regjeringen lanserte digitaliseringsprogrammet «På nett med innbyggerne» i april 2012 sa daværende statsminister Jens Stoltenberg:

*«Vi skal bruke informasjonsteknologi for å gjøre offentlige tjeneste bedre, enklere og mer effektive. Vi vil møte folk og næringsliv der de er, når de ønsker. Med en digitalisert forvaltning vil vi effektivisere måten det offentlige jobber på og frigjøre ressurser til de store velferdsoppgavene»* (Direktoratet for forvaltning og IKT 2013).

Å digitalisere tjenester i offentlig sektor kan påvirke mange mennesker. Om digitalisering av offentlige tjenester i Norge er det sagt at de skal oppleves sammenhengende for brukere uavhengig av den offentlige virksomheten som er tilbyder (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet 2016).

<sup>5</sup> NAVs internmagasin med fokus på å gi faglig påfyll, inspirasjon og innsikt. Offentlig tilgjengelig: [memu.no](http://memu.no)

Siden Stoltenberg kom med lovnaden i 2012 har NAV vært en av de etatene i Norge som har brukt store summer på å digitalisere sine løsninger. Underveis har etaten møtt store utfordringer, og det springer ut i fra det faktum at NAV er en massiv og ekstrem kompleks organisasjon. NAV har lagret data og informasjon på alle statsborgere og noen tilflyttere. Å håndtere så store mengder data er utfordrende i seg selv. Skal man endre måten man håndterer dataene på begynner det å bli utfordrende. NAV sitt mest omfattende system fremdeles heter Infotrygd. En av utfordringene med dette systemet, og flere lignende, er at mennesker som arbeidet i NAV på 80-tallet kjenner det veldig godt. Fremdeles er det i dette systemet, som baserer seg på operativsystem av typen DOS. Den dag i dag når NAV behandler søknader om sykepenge og utbetalinger går det gjennom dette systemet. En av NAV sine største interne satsingsprosjekter de siste årene heter Modia. Dette er et system veiledere benytter seg av for å blant annet lese av informasjon som ligger lagret i Infotrygd. Når NAV så gjør endringer i sine brukerløsninger, selv om de kan virke små og trege å få i gang, ligger det et stort antall arbeidstimer og økonomiske tildelte midler bak. Ser man på leveransene de siste årene er det gjort et grundig arbeid med å forvandle etaten (se vedlegg 4)

NAV forventer ikke at den kontinuerlige digitale endringsprosessen vil avta med det første. Tidligere IT-direktør Torbjørn Larsen beskrev sammen med nåværende IT-direktør Jonas Slørdahl Skjærpe NAVs status i forhold til den digitale endringsprosessen på følgende måte i 2018 (Dalmo, Kibsgaard og Simonsen 2019):

*I Nav har vi tatt konsekvensene av at fremtidens offentlige sektor nå er i støpeskjeen. Vi tenker nytt rundt utvikling, organisering, ledelse og kultur. Vi rekrutterer dyktige fagfolk med spisskompetanse som vi tidligere kun tillot oss å kjøpe, ansatte tar nye oppgaver og mer ansvar, og vi viser at smidig utvikling og kontinuerlig leveranse er smart. For ja – medisinen virker. Vi har allerede en rekke eksempler som dokumenterer at vi leverer bedre, raskere og rimeligere med nytt «mindsett» - og vi er bare så vidt i gang. Nå skal vi skalere opp. Norge har en unik mulighet til å utvikle en digital velferdsplattform i verdensklasse. Vi har en av klodens mest digitalt modne befolkning, og vi står med tradisjoner, kunnskap og erfaring til å skape den fremtiden vi ønsker. I Norge er vi i tillegg kulturelt veldig godt posisjonert for høy fart og god flyt gjennom høy tillit og flate organisasjoner. Som et av verdens rikeste land er det heller ikke penger vi mangler.*

*Hvis det er noe land i verden som skal vise hvordan en moderne velferdsstat ser ut, så er det oss. På tide å brette opp de digitale ermene.*

## **3.2 Målsettinger i norsk IKT-politikk**

«Digital agenda for Norge» presenterer to hovedmålsettinger for norsk IKT-politikk (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet 2016):

- En brukerrettet og effektiv forvaltning
- Verdiskaping og deltagelse for alle

Underliggende for målsettingene presenterer meldingen fem hovedprioriteringer:

### 1. Brukeren i sentrum.

Her er brukeren definert som innbyggere, offentlige og private virksomheter samt frivillig sektor. Brukerens behov skal være i sentrum for sammenhengende og helhetlige offentlige tjenester. Viktig punkt her er intensjonen om å gjenbruke informasjon fremfor å hente den inn på nytt.

### 2. IKT er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet.

Denne prioriteringen går ut på at gjennom tilpasninger i regelverk og god digital infrastruktur skal man kunne legge til rette for styrking av produktivitet og konkurransevne i næringslivet og samfunnet ellers slik at mulighetene digitaliseringen gir blir utnyttet til det fulle.

### 3. Styrket digital kompetanse og deltagelse

For å sikre at digitale innovasjoner blir tatt i bruk og får fylt sin hensikt gjennom deltagelse skal digital kompetanse sikres både i grunnopplæring og gjennom livets faser.

4. Effektiv digitalisering av offentlig sektor.

Gjennom å planlegge og gjennomføre offentlige digitaliseringsprosjekter på en profesjonell måte som reduserer kompleksitet og risiko vil man kunne realisere gevinster.

5. Godt personvern og informasjonssikkerhet.

Den enkelte innbygger skal kunne ha råderett over sine egne opplysninger. Sikkerhet i for opplysninger er en nødvendig forutsetning for å skape tillit til digitale løsninger.

Dette er punkter jeg tar utgangspunkt i og som vil bli benyttet når forskningsspørsmålene senere i oppgaven skal besvares.

### **3.3 Tilgjengelighet og tillit**

Samhandlingen som er mellom offentlige etater og brukerne er i stadig endring. Etater endrer både arbeidsmetoder og løsninger som brukerne skal benytte seg av. Den utviklingen som er sett de siste årene har ført til at det fysiske møtet mellom bruker og etat blir prioritert ned til fordel for digital kommunikasjon gjennom nettbaserte løsninger.

I NAV legges det opp til at brukerne skal bli mer selvstendige og selv sette seg inn i de løsningene som er laget. Man blir da i utgangspunktet stående alene med eget ansvar for at ting blir gjort riktig. Dette er noe som krever mye av etaten som lager løsningene. For en etat som NAV har ikke utelukkende brukere som er digitalt modne. Brukergruppen til NAV er alle typer mennesker fra hele det demografiske spekteret. Fra de yngste selvstendige brukerne på 18 år til de som er godt passert 90.

Når man som bruker går over i den digitale hverdagen er dette gjort på bakgrunn av vurderinger uten sitt utgangspunkt i erfaring med løsningene. Det finnes gode erfaringer og gode datagrunnlag for å si noe om brukernes evne til å benytte seg av og tillit til de tradisjonelle løsningene som fysisk oppmøte på et NAV-kontor eller via telefonsamtale med en veileder. Regjeringen er uansett tydelig på at offentlig samhandling med brukerne skal videreutvikles med digitale løsninger (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet 2016).



Uten gode forsøk kan det gjennom en slik vektlegging av digital samhandling skape bekymringer både hos enkelte brukergrupper og fagfolk (Westin 2017). Utfordringen Westin reiser går på at det som kan være suksessfaktorer hos Skatteetaten og privat næringsliv ikke nødvendigvis stemmer for deler av befolkningen som har et større behov enn å levere et skjema på nett. En bekymring Westin reiser er at de som allerede i dag har utfordringer med å føle at de har god nok kontakt med NAV kan føle inngangen til NAV enda trangere og bidra til å eskalere konfliktforholdet mellom partene.

Det finnes tidligere studier som tar for seg tillitsforholdet mellom de som yter og de som mottar offentlige tjenester. Trenden i disse studiene er at den grunnleggende tilliten mellom partene har en veldig sterk sammenheng med hvordan møtet mellom partene gjennomføres. Det er klart at det er stor forskjell mellom det å sitte ansikt til ansikt med en kompetent person og få bistand til å løse de oppgavene eller utfordringene du har gir på et helt grunnleggende nivå en annen grad av trygghet og tillit til at løsningen er så god som mulig. Avstanden til å fylle ut et skjema på nett eller få veiledning av en robot er stor. For å gjøre et godt bilde av om denne endringen faktisk er noe som går ut over tilliten til brukerne er det nødvendig å se på nyere teori på området. I 2017 presenterte Nav gjennom sitt faglige tidsskrift Arbeid og velferd en artikkel som tok for seg brukernes tillit til NAV ved bruk av digitale tjenester. Artikkelen baserte seg på en analyse av en utvalgsundersøkelse med 1 100 deltagere i en av de største gruppene brukere NAV har som fanger bredt – foreldre og søknad om foreldrepenger (Thorgersen 2017).

Analysen presenterte 3 indikatorer fra studien: ivaretagelse, erfaring og mestring. Resultatene av analyser var at indikatoren for ivaretagelse ga de største utslagene på tillit. Indikatoren var slått sammen av spørsmål knyttet til hvordan man har opplevd informasjon, service og ivaretagelse av rettigheter. Thorgersen påpeker i analysen at det ikke kommer som noen overraskelse at dette er indikatoren med størst utslag når det måles tillit og at dette viser et essensielt område for prioritering ved utvikling og overgang til digitale kommunikasjonsflater. Studien viser også at de digitale søkerne selv vurderer at de er bedre ivaretatt enn de analoge. Dette er en bekreftelse for NAV som tilbyder at overgangen til de digitale flatene har vært gjort på en måte som både ivaretar brukernes behov og bygger tillit. Hverken indikatorene som går på behandlingstid eller mestring gir i analysen tydelige tegn til påvirkning av tilliten.

Teorien man kan få ut fra denne analysen kan beskrives på to måter. Den ene er at de som velger digitale løsninger er mer fornøyd med overgangen til digitale flater. Den andre er at det i digitale løsninger ligger mer til rette for å kunne gi brukeren spesifikk, direkte informasjon gjeldende for akkurat den søknaden eller den delen av søknaden brukeren befinner seg i til enhver tid. Dette kan bidra til å trygge på at utfyllingen er korrekt og minske bekymringene som kan oppstå når man sender fra seg en analog søknad i posten uten å være helt sikker på om man har forstått alt innholdet korrekt.

### **3.5 Målsettinger med prosjekt DigiSyfo**

Når prosjektet DigiSyfo ble presentert internt i NAV i september 2017 viste prosjektgruppen til et utarbeidet mål bilde sammen med egne kriterier for en forbedret prosess og målsettinger de ønsker å oppnå gjennom prosjektet. Jeg ønsker å presentere et relevant utdrag fra denne interne presentasjonen (vedlegg 5).

#### **3.5.1 Målbildet**

Det ble i presentasjonen vist mål bilde som identifiserte utfordringer med gammel ordning for alle involverte parter i et sykefravær (lege, sykemeldt, arbeidsgiver og NAV). I dette utdraget har jeg valgt å vise til det målbildearbeidet som gitt oppgavens tema ansees som relevant for den sykemeldte og NAV:

##### **Sykemeldt**

Mangelfull tilgang på informasjon om prosess, roller og ansvar i sykefraværsløpet.

Manglende innsyn i status og historikk.

NAVs tjenester er lite tilgjengelige og brukervennlige.

Det er dårlig tilrettelagt for å kunne ta en aktiv rolle i egen sak.

##### **NAV**

Ressurskrevende, manuell håndtering av post og papir.

Mottar mange unødvendige henvendelser.

Nødvendig dokumentasjon lite tilgjengelig.

Hovedutfordringene som her identifiseres er at hverken ansatte i NAV eller den sykemeldte selv har en tilfredsstillende oversikt over sakens dokumenter eller gang da det til enhver tid, spesielt i begynnelsen av et sykefravær, vil være dokumenter på vei per post enten til bruker eller NAV.

### **3.5.2 Kriterier for en forbedret prosess**

Prosjektgruppa identifiserte seks kriterier for prosessen med å digitalisere søknad om sykepenger. Det er valgt tre av disse som har relevans for oppgavens tema:

- Samhandlingsbasert: Det skal legges til rette for effektiv dialog og informasjonsflyt mellom aktørene.
- Faktabasert: Aktørene skal få tilpasset og oversiktlig informasjon til rett tid.
- Ansvarliggjørende: Aktørene skal holdes fortløpende orientert om prosess, roller og ansvar.

### **3.5.3 Målsetting for prosjektet**

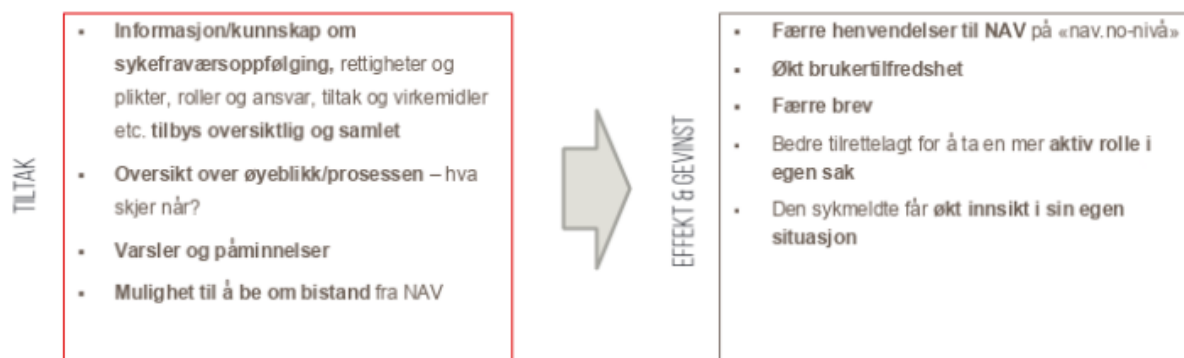
Det presenteres totalt tre overordnede målsettinger med underliggende tiltak. For oppgaven er det valgt å presentere to av målsettingene:

1. Økt tilgjengelighet og samhandling på sykefraværsområdet
  - a. Sykemeldte og arbeidsgivere opplever at NAVs tjenester på området er mer tilgjengelige og brukervennlige.
  - b. Den sykemeldte får økt innsikt i egen situasjon.
  - c. Den sykemeldte kan enklere påvirke egen situasjon.
  - d. Arbeidsgiveren kan gi rett oppfølging til rett tid.
  - e. Økt kvalitet i sykefraværsoppfølgingen.
  - f. Bedret omdømme for NAV
2. Redusert ressursbruk hos aktørene

- a. Redusert tidsbruk på tidkrevende, manuelle oppgaver for arbeidsgiver, sykemelder og NAV.
- b. Redusere kostnader til brevutsendelse og skanning.
- c. Mer kommunikasjon med aktørene foregår i rimelige kanaler.

En direkte overføring fra målsettingene til tiltak og forventet effekt presenteres i figuren under:

Figur 2 – Tiltak og effekt i samhandling mellom NAV og sykemeldt.



## 4 Metode

I dette kapittelet vil jeg gjennomgå vurderinger som er gjort i prosessen mot å utarbeide studien. Metoden som brukes må ha som formål å kunne besvare problemstillingen i oppgaven på best mulig måte. Jeg vil begrunne hvorfor jeg mener valg av metode best belyser min problemstilling og samtidig redegjøre for hvordan datamateriale er samlet inn og behandlet. Mesteparten av datagrunnlaget er hentet inn gjennom intervjuer med ansatte i NAV som alle i en viss grad enten har direkte brukerkontakt eller kjennskap til utarbeidelse og implementering av digitale løsninger for brukerkontakt i etaten. Dette bruker jeg i kombinasjon med dokumentanalyse og innhenting av resultater fra større kvantitative undersøkelser som allerede er gjennomført på området sammen med en mindre statistisk undersøkelse. Noe jeg tidlig i prosessen anser som både en styrke og en svakhet er at det i noen grad gjennom intervju settes søkelys på subjektive vurderinger fra ansattes perspektiv. Jeg vil utdype dette nærmere, men kort oppsummert gir dette styrke da veiledere med direkte daglig brukerkontakt har selv et stort vurderingsgrunnlag i antall

henvendelser. Svakheten er at alle enkeltindivider har ulike forutsetninger med tanke på egen digitale kompetanse og forforståelse.

Jeg vil også belyse de forskningsetiske aspektene og utfordringer knyttet til gjennomføringen.

## **4.1 Tilnærming og valg av metode**

Hensikten med undersøkelsene er å kunne gi et bilde på om digitale løsninger i NAV har nådd målbildet og oppfyller det som er satt som mål og hensikt ved utarbeidelse av løsningene. Gjennom å bruke og analysere allerede eksisterende undersøkelser på området vil dette gi studien en forståelse av utviklingen i både brukers tilfredshet og evne til å benytte de digitale løsningene som presenteres.

Så lenge denne oppgaven ikke er ment å gå i dybden på bruken av løsningene av hensyn til direkte forbedring mener jeg at de kvantitative undersøkelsene som allerede foreligger på brukers perspektiv gir godt grunnlag for å vurdere og besvare problemstillingen. Det kvalitative intervjuet er en mer aktuell tilnærming når de ansattes perspektiv skal belyses. Denne tilnærmingen legger til rette for å fokusere mer på den enkeltes erfaringer og opplevelser (Gioia, Corley og Hamilton 2012) Dette er personer med løpende opplæring i nye løsninger og arbeider med dette hver dag. Antagelsen er da at besvarelsene ikke vil bære preg av personlige synspunkter på detaljer ved de digitale løsningene, men heller hvordan løsningene overordnet har tilfredsstilt hensikten.

## **4.2 Design**

Hvordan undersøkelsen gjennomføres vil ha påvirkning på hvordan man kan vurdere validiteten<sup>6</sup> av de resultatene man får. Vurdering av validitet kan primært gjøres gjennom to forhold: intern validitet og ekstern validitet (Jacobsen 2015). Undersøkelsens kvalitet blir vurdert i eget kapittel senere, men vurderingen av validiteten i undersøkelsen er en

<sup>6</sup> Gyldighet og relevans

sentral del av undersøkelsesdesignet sammen med reliabilitet<sup>7</sup> for å legge til rette for et anvendbart resultat (Jacobsen 2015).

Når man designer en kvalitativ undersøkelse med informanter valgt av forskeren selv er det tre viktige spørsmål man bør reflektere over før man gjennomfører selve prosessen (Cresswell 2003):

1. Hvilke krav stiller forskeren til kunnskap hos seg selv og informantene?
2. Hvilken tilnærming har forskeren til teoriens rolle og forskningsstrategi.
3. Hvilke metoder for datainnsamling og analyse benyttes

Disse refleksjonene er viktige i den måten at det ikke bare bidrar til valg av design, teoretisk tilnærming og forskningsstrategi men også håndteringen av disse valgene. Ved bruk av refleksjonsspørsmålene vil jeg derfor forklare mine valg og hvordan jeg har kommet frem til et spesifikt design.

For å beskrive om digitaliseringen har vært en suksess har oppgaven som tidligere nevnt valgt å legge sitt hovedfokus på et spesifikt prosjekt i NAV. For å kunne få gode vurderingen på suksess er metoden avhengig av to ting hos informantene:

- Kjennskap til NAV
- Erfaring fra eller kjennskap til løsningene før og etter digital endring

Dette gir meg gode føringer på utvalg, noe oppgaven kommer tilbake til. Med godt utvalg bør det ikke her være nødvendig at forskeren har bred erfaring fra løsningene, men samtidig vil det være viktig at spørsmålene som stilles gjøres med en underliggende kjennskap til de strukturene som løsningene bygger rundt, altså en kjennskap til organisasjonens hovedtrekk.

Ut i fra problemstillingen vil ikke oppgaven naturlig lene seg på mye eksisterende teori på det spesifikke området det forskes på. Refleksjonen gjort på dette området baserer seg på at det vil være vanskelig å sammenligne studien med lignende studier og teori. Det er som

<sup>7</sup> Pålitelighet og troverdighet

nevnt gjort empiriske undersøkelser både av NAV selv, men også av andre offentlige digitaliseringsprosjekter, men som fenomen er mange av disse løsningene så ferske at de ikke er i stor nok grad behandlet i forskningsmiljø til å benytte en ren teoretisk tilnærming. Dette gir heller grunnlag for en induktiv tilnærming hvor man bruker datagrunnlaget for dannelse av teori (Jacobsen 2015).

Kvalitative undersøkelser er det mest brukte når en skal utforske et tema. Metodisk kan denne undersøkelsen skilles fra en ren deduktiv tilnærming som i større grad krever en gjennomarbeidet hypotese for undersøkelsen. Denne typen studier kan iverksettes uten noen spesifikke forventninger til utfall (Kleining og Witt 2001). Dette taler for en eksplorativ forskningsstrategi da problemstillingen legger til rette for ny informasjon og ønsker å undersøke kriterier for om formålet oppnås, samtidig som det gir fleksibilitet til å la datainnsamlingen selv definere kriterier. Dette vil gi kvalitative data om et spesifikt fenomen. Ulempen med en slik tilnærming er at den ikke vil kunne la seg generalisere med undersøkelsens utvalg. Med et slikt utgangspunkt vil et fenomenologisk design være hensiktsmessig da det underliggende målet med oppgaven er å identifisere og analysere respondentenes erfaringer og forståelse (Cresswell 2003).

### **4.3 Utvalg: størrelse og strategi**

Da selve metodedesignet legger opp til at informantene bør ha inngående kjennskap til temaene det spørres om vil det være nødvendig å benytte en kriteriebasert strategi for utvalg av informanter (Coyne 1997). Utvalget bør være stort nok til å ha grunnlag for å besvare problemstillingen. Spør man flere med samme rolle i organisasjonen vil man kunne risikere å møte et punkt hvor svarene samsvarer ganske tidlig. Det vil derfor være viktig å, innafor de valgte kriteriene, å spre informantene så godt som mulig.

Med dette utgangspunktet har jeg valgt å sette følgende grunnleggende kriterier for utvalget:

- Ansatt i NAV i minst 2 år
- Daglig kontakt med brukere
- Arbeider daglig med digitale selvbetjeningsløsninger

Jeg har også valgt å holde antall informanter på et ganske lavt nivå da det allerede tidlig i prosessen ble tydelig at svarene ville gjenta seg. For å heller supplere, eller bekrefte, informantene ble det gjort et valg på å innhente sekundærdata. Dette vil bli presentert separat.

Da forskeren selv er ansatt i NAV er det brukt nettverk gjennom jobb for å finne passende informanter innenfor kriteriene som kan belyse problemstillingen med ulike innfallsvinkler. Det ble også lagt til kriterier for utvalg som ikke gikk direkte på de opprinnelige kriteriene. Det ble lagt til grunn at informantene ble valgt med bakgrunn i hvem som ville anse seg som trygge i en intervjuopprosess og ikke være skeptisk til å komme med eventuell kritikk både til studien i seg selv, men også enten arbeidsgiver eller andre. Resultatet av dette var et utvalg med personligheter litt sterkere enn gjennomsnittet og som i hovedsak besitter roller eller stillinger i NAV Kontaktsenter i tillegg til ansettelse som veileder.

Fokuset utover å finne noen innenfor kriteriene har vært å finne informanter med ulike roller og lengde på erfaring i NAV. Da det er NAV Kontaktsenter som har mesteparten av den daglige brukerkontakten har det funnet seg naturlig å bruke denne delen av NAV. I denne delen av NAV har man også et bredt spekter.

Forskerens kjennskap til organisasjonen gir en klar fordel i utvelgelsen av informanter (Jacobsen 2015):

- Enklere tilgang
- Man manøvrerer bedre i organisasjonen
- Man har bedre utgangspunkt for å tolke svarene

Samtidig oppgir Jacobsen her noen punkter som forskeren må passe på:

- Nødvendig kritisk avstand
- Å ikke bli oppfattet som partisk
- Bruke kjente strukturer og går glipp av informasjon
- Sensur av kritiske synspunkter



Både fordelene og ulempene vil jeg senere komme tilbake til og evaluere. Det vil også bli redegjort for alternativ datainnsamling for å belyse datagrunnlaget. Intensjonen i datainnsamlingen er å unngå en subjektiv vinkling fra forskerens side og gjøre tiltak for å unngå å møtes med mistanke fra informantene. Et av disse tiltakene er valget om å holde informantenes navn ute av oppgaven da det er erfaringer og personlig bedømmelse som er interessant. Samtidig er det en nødvendig verdi for innsamlingen og analysen at informantenes stilling og arbeidsområde blir presentert.

## **4.4 Kvalitativ datainnsamling**

Metoden datagrunnlaget er samlet inn på i oppgaven primært er kvalitativ metode med semi-strukturerte intervju som format (vedlegg 6). Dette gir innsamlingen en stor fordel med at det kan oppnås inngående innsikt og det kan underveis oppdages nye problemstillinger. Samtidig er dette ressurskrevende både i gjennomføring og analyse samtidig som forsker må ta flere forbehold som er nevnt tidligere i kapittelet (Børsting 2017).

### **4.4.1 Semistrukturerte individuelle intervjuer**

Gjennom denne metoden ønsker oppgaven å legge til rette for at informantene selv får muligheten til å skape formuleringer på bakgrunn av sine meninger og erfaringer. Ved å fokusere på den enkelte informants perspektiver er hensikten å skaffe detaljerte svar og avdekke problemstillinger og tema som ikke er lagt til grunn for oppgaven i utgangspunktet.

Av disse nevnte grunner blant flere er denne typen datainnsamling den mest foretrukne innenfor kvalitativ forskning (Qu og Dumay 2011). Intervjuene vil følge en guide utformet av forskeren. Denne vil brukes for å holde intervjuet innenfor oppgavens tema og for å hjelpe informantene med reflekterende spørsmål. Da informantene sitter på god kunnskap og erfaring innen området det undersøkes vil det være lagt opp til at man kan gå utover hva spørsmålene i guiden direkte spør om. Denne brukes som en ren veiledning hvor også de samme spørsmålene går igjen, men med ulik formulering for å trigge refleksjon hos

informant. Dette ble også opplyst om i starten av hvert intervju så informantene ikke ville kvie seg for å benytte samme svar eller formulering flere ganger.

Hovedfokuset i guiden var å få informantene til å reflektere rundt kriterier for suksess og utfordringer ved digitalisering av offentlige tjenester med fokus på DigiSyfo. Hensikten var å kunne gi gode besvarelser slik at datagrunnlaget ga et utgangspunkt både for besvarelse av problemstilling, men også sammenligning på tvers av besvarelsene og opp mot andre undersøkelser.

Med dette som hensikt ble det gjort et valg på å ikke sende ut intervjuguide på forhånd. Det var i hovedsak to formål med dette. Det var ikke ønskelig at informantene kjente spørsmålene på forhånd og kunne gjøre undersøkelser eller forberede svar for å svare «riktig». Det andre formålet var at det ikke var i undersøkelsens interesse å avsløre spørsmålene og dermed låse intervjuet til disse, men heller la informantene snakke mest mulig fritt.

#### **4.4.2 Gjennomføring av intervju**

Alle informantene fikk i forkant av intervjuet tilsendt et dokument som inneholdt både informasjonsskriv, opplysninger om deltagelse og personvern samt en samtykkeerklæring. Informasjonsskrivet inneholdt oppgavens forskningsspørsmål for å gi informantene grunnlag for å gjøre seg refleksjoner uten å avsløre de spesifikke spørsmålene (vedlegg 7).

Informantene ble bedt om å sette av 30 minutter da testkjøring av intervjuguide ga en gjennomføring på om lag 20 minutter. Det ble gjennomført 6 intervjuer hvor alle respondentene til daglig arbeider i NAV Kontaktsenter (NKS). Se tabell X for en oversikt over intervjuene.

Da intervjuene ble planlagt var det grunnet korona-pandemien ikke ønskelig eller mulig å gjennomføre alle intervjuene fysisk. Det ble da sammen med informantene avtalt for hver enkelt hvordan intervjuet skulle foregå. 5 av informantene foretrakk Teams mens en av informantene ønsket å gjennomføre intervjuet via Facebooks messenger-løsning. Det hevdes at å gjennomføre intervju som dette fysisk kan bidra til at terskelen for informantene senkes (Tjora 2017). Forskeren fikk inntrykk av at informantene var veldig

komfortabel med å gjennomføre intervjuene digitalt. De tekniske løsningene som ble brukt har veldig god kvalitet i lyd og bilde samt at alle informantene fikk gjennomføre intervjuene i komfortable omgivelser enten hjemme eller på kontoret, noe som bidro til at det var enklere å gi informantene tid underveis i intervjuet til å tenke over sin besvarelse uten at det oppstod en stillhet som fører til at en av partene automatisk ønsker å gå videre.

*Tabell 1 – gjennomførte intervju*

<b>Informant</b>	<b>Erfaring i NKS</b>	<b>Relevante roller</b>
Informant #1	2,5 år	Veileder arbeid, helse og uføretrygd Teknisk brukerstøtte Tidligere fagleder helse (vikariat) IKT-ansvarlig på sin enhet
Informant #2	2,5 år	Veileder arbeid, helse og uføretrygd
Informant #3	10 år	Veileder arbeid, helse og uføretrygd
Informant #4	10 år	Fagleder arbeid Veileder arbeid, helse og uføretrygd
Informant #5	7 år	Fagleder uføretrygd Veileder arbeid, helse og uføretrygd
Informant #6	8 år	Fagleder helse Veileder arbeid, helse og uføretrygd

Som redegjort for i informasjonsskrivet ble alle intervjuene tatt opp etter også samtykke i selve intervjuet. Dette gjorde at forskeren kunne holde fokus på intervjuet og bidra til gode refleksjoner fremfor å bruke oppmerksomheten på å notere svarene underveis.

Alle intervjuene hadde en varighet på 25-35 minutter. Det ble som nevnt gjort opptak av intervjuene som siden ble transkribert. Fordelen man oppnår med dette er det gjør det mulig for forskeren å trekke ut og disponere det viktigste fra intervjuene til bruk i datagrunnlaget. Når oppgaven ferdigstilles slettes så alle intervjuene.

### 4.4.3 Sekundærdata

Det er i oppgaven presentert en mindre kvalitativ studie. Da den ikke ble utvidet som tidligere forklart ble det gjort en vurdering på at det var nødvendig å innhente ytterligere data gjennom en sekundær innhenting. Oppgaven har benyttet seg av eksisterende data:

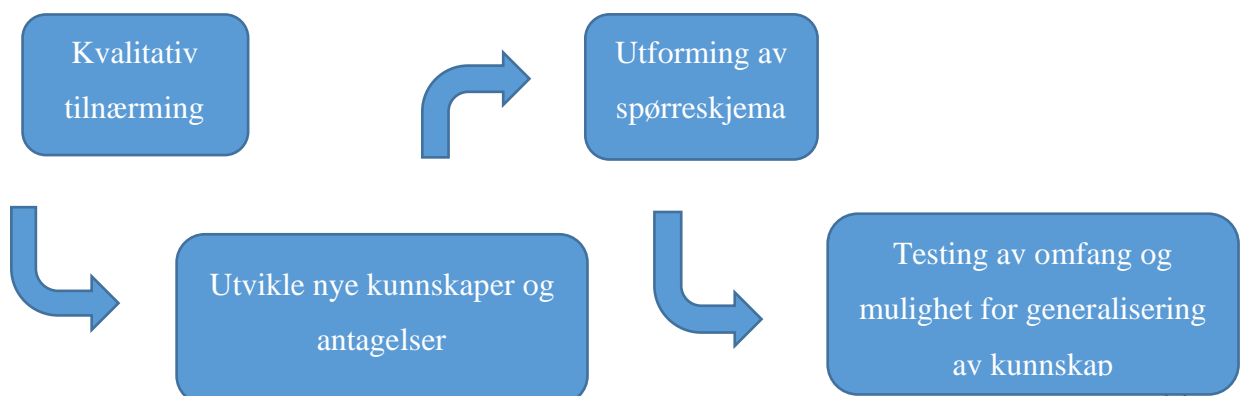
Tabell 2 – oversikt over sekundære kilder

Kilde	Type data	Innhold	Dokument
(Nyberg, et al. 2019)	Statistikk	Brukertilfredshet	Brukerundersøkelse 2019
(Thorgersen 2017)	Analyse	Brukens tillits	Digitale tjenester og brukernes tillit til NAV
(Kommunal- og Moderniseringsdepartementet 2016)	Tilråding	Norsk IKT-politikk	Melding til Storting

### 4.5 Kvantitativ tilnærming

Siden studien ikke så det hensiktsmessig å fortsette utover seks informanter i den kvalitative delen måtte et valg tas. Enten gjøre større endringer i den kvalitative undersøkelsen og utvide kriteriene for informanter eller innhente data gjennom annen metode. Kunnskap forskeren sitter igjen med etter en kvalitativ studie kan benyttes til å utforme et spørreskjema. Slik kan kunnskapen og antagelsene man gjør seg testes i en kvantitativ tilnærming der det fokuseres på de fenomenene som allerede er avdekket (Jacobsen 2015):

Figur 3 - Metodetriangulering – kvalitativ tilnærming før en kvantitativ tilnærming



Spørreskjemaet som ble utviklet hadde ni spørsmål med forhåndsbestemte svar og ett åpent spørsmål (vedlegg 8). Når skjemaet ble designet var det tre fokusområder som skulle besvares:

1. Demografi og valg. Jeg ville se om det var noen trender å se basert på alder og sektor man arbeider i opp mot villighet til å ta i bruk digitale løsninger.
2. Tilfredshet. Hvordan respondentene vil beskrive brukeropplevelsen i bruken av digitale løsninger.
3. Tilbakemelding. Respondentene fikk muligheten til å legge igjen stikkord eller kommentarer. Dette kan brukes til i hovedsak to ting: måle opp mot stikkordene til informantene i intervjuene og bekrefte eller avkrefte antagelser som er gjort på vegne av NAV sine brukere.

Utvalget for innhenting av data i undersøkelsen ble gjort av respondentene selv, såkalt selvutvelgelse (Jacobsen 2015). Måten dette ble gjort på var at spørreskjemaet ble laget i Google Forms for å så distribuert gjennom Facebook. Det ble av forskeren delt med et utvalg mennesker med bred vennekrets på Facebook. Hensikten med dette var å unngå at kun en gruppe eller veldig like grupperinger av mennesker skulle få tilgang på skjemaet. Dette er en metode som har en rekke svakheter, men samtidig kan en anta å få en viss randomisering.

Totalt var det 44 personer som besvarte undersøkelsen. På spørsmålene 1-9 var det 43 eller 44 svar mens det på det siste åpne spørsmålet kom inn 27 svar.

Det ble stilt et krav til deltakerne i undersøkelsen: For å svare på spørreskjemaet må man ha vært sykemeldt fra sin fastlege i løpet av de siste to årene og på tidspunktet vært arbeidstaker. Årsaken til dette er som poengtert tidligere at det kun er sykemeldinger fra fastlege som sendes digitalt. Tidsperioden ble bestemt da den digitale søknaden for arbeidstakere ble faset inn fra sommeren 2017 og fullstendig innfaset på begynnelsen av 2018.

## 4.6 Databehandling og analyse

Analysen startet ved at de transkriberte intervjuene ble gjennomlest. Ved en slik gjennomlesning fikk forskeren muligheten til å bli bedre kjent med datagrunnlaget samtidig som det ble gjort en sortering og tematisering av dataene. Det forskeren oppnår gjennom en slik strukturering er å gjøre dataene håndterbare, det blir enklere å sammenstille de ulike intervjuene som gjør det mulig å identifisere mønstre, avvik og verdifulle funn (Jacobsen 2015).

Data fra den kvalitative undersøkelsen blir så sammenlignet med trender og mønstre i sekundærdataene for å skape mindre bestanddeler basert på tema som gjør det mulig å tyde resultater.

## 4.7. Kvalitet i undersøkelsen

For å evaluere kvaliteten i et prosjekt som dette bør empirien man har samlet inn tilfredsstillende to krav (Jacobsen 2015):

1. Empirien må være gyldig og relevant. Dette omtales som validitet. Sier noe om troverdigheten i undersøkelsene og beskrives gjennom to tilnærminger:
  - a. Intern validitet
  - b. Ekstern validitet
2. Empirien må være pålitelig og troverdig. Dette kalles reliabilitet.

### 4.7.1 Reliabilitet

Det er flere faktorer som kan påvirke reliabiliteten i en slik undersøkelse. I denne undersøkelsen er det en forsker og gjennom innsamling av data har det ikke vært flere parter involvert på forskerens side. Noe som kan styrke påliteligheten og troverdigheten i en slik undersøkelse kan være at flere forskere er til stede og enes om tolkningen av data og sitter igjen med lignende oppfattelse i etterkant (Bell, Bryman og Harley 2018).

Det kan ikke garanteres at en annen forsker i samme studie ikke ville kommet frem til en annen tolkning enn det som er gjort her da det er gjort utvalg og tematisering av datagrunnlaget en enkelt person og forskerens fortolkning ikke er blitt bekreftet av annen deltager i undersøkelsene. En måte å måle reliabilitet på er å tenke seg om man ville fått samme resultat ved gjennomføring av en ny tilsvarende undersøkelse (Jacobsen 2015). Denne studien tar for seg subjektive refleksjoner og oppfattelser på et bestemt tidspunkt i tidslinjen for utviklingen av en digital løsning med smidige leveranser. Dette gjør det vanskelig å gjennomføre en ny undersøkelse under like forhold. Selv om den digitale løsningen i seg selv ikke ville vært utviklet i stor grad kan den relative utviklingen mot digitalisering generelt i samfunnet og offentlig sektor gi andre resultat. Man kan derfor ikke si at aktualiteten til tematikken vil være statisk og etterprøvable i så måte.

Det ble gjort tiltak underveis i undersøkelsen for å sette resultatenes troverdighet på prøve. Da den kvalitative tilnærmingen er supplert med en mindre tilfeldig brukerundersøkelse er hensikten å i selve undersøkelsen etterprøve svarene veilederne ha gitt.

## **4.7.2 Validitet**

Hvorvidt en undersøkelse er valid eller ikke sier noe om gyldigheten eller relevansen i undersøkelsen og at den empirien som er innhentet faktisk gir svar på de spørsmålene som er reist i forkant. Vitenskapelig metode skiller mellom intern og ekstern validitet (Jacobsen 2015).

### **4.7.2.1 Intern validitet**

Intern validitet henviser til hvor godt samsvar det er mellom de observasjoner og svar forskeren har skaffet seg og de konklusjonene som dannes (Bell, Bryman og Harley 2018). Om et fenomen er beskrevet på riktig måte. Et viktig valg for å unngå å trekke tvil om undersøkelsens gyldighet var å bevisst gi alle informantene samme spillerom og la de ta de tenkepausene som var nødvendig. Det ble også påpekt rett i forkant av selve intervjuet at det ikke er mulig å gi feil svar på noen spørsmål og at informantene skulle være komfortabel med de tenkepausene eller korreksjonene de følte behov for.

På samme måte som sekundærdata og kombinasjonen av undersøkelsesmetoder bidro til å gi undersøkelsen troverdighet og pålitelighet bidrar dette også til å gi undersøkelsen forsterket gyldighet. Ved bruk av metodisk triangulering hvor resultatene fra de ulike tilnærmingene vil dette styrke validiteten (Guion 2002).

#### **4.7.2.2. Ekstern validitet**

Ekstern validitet, eller generalisering av data, vil ofte vise seg å være en svakhet i kvalitative undersøkelser med små utvalg (Eisenhardt og Graebner 2007). Man kan beskrive svakheten som en undersøkelses evne til å la seg overføre til andre enheter enn den som er undersøkt. For å ta eksemplet i denne undersøkelsen, vil resultatene kunne overføres og si noe om suksesskriteriene i digitaliseringen av skattekortet hos Skatteetaten eller til andre kontaktsentre i NAV?

Valget forskeren har gjort rundt utvalg av informanter vil ha betydning for studiens evne til å la seg generalisere (Jacobsen 2015). Det er spesielt to typer utvalg som øker muligheten for generalisering i kvalitative undersøkelser som den som er gjennomført her (Gobo 2008):

- Det typiske utvalget  
Utvalget forskeren mener er representativt for flere enheter. I denne studien arbeider per nå alle veiledere på samme lokasjon. NAV Kontaktsenter har totalt 15 lokasjoner. Valget falt på denne lokasjonen da den i størrelse, faglige spesialiseringer og antall ansatte representerer et bra gjennomsnitt av de ulike lokasjonene.
- Spredning  
Spredning. Dersom det var store ulikheter mellom de ulike kontaktsentrene i NAV ville en slik tilnærming i utvalget bidratt til en sterkere ekstern validitet. Da alle kontaktsentrene arbeider etter samme rutiner og ledelse samt at det er små variasjoner virket ikke dette hensiktsmessig.



Det er gjort et utvalg av informanter som skal representere det typiske utvalget når man ser veilederne i NAV Kontaktsenter under ett. Dette sammen med en transparent framstilling av hvordan undersøkelsesprosessen er gjennomført vil gi argument for at undersøkelsen kan generaliseres i gitte rammer da leseren selv vil kunne ta stilling til gjennomføringen (Tjora 2017).

Selv om utvalget representerer det forskeren mener er et gjennomsnitt i NAV kontaktsenter både på alder, kjønn og erfaring betyr ikke det at resultatene vil kunne overføres til andre digitaliseringsprosjekter i NAV eller andre statlige etater.

## 4.8 Forskningsetikk

Etiske prinsipper innenfor forskning har en tendens til å dreie seg om fire tilbakevendende spørsmål (Bell, Bryman og Harley 2018):

1. Er informanten korrekt gjengitt: vil innholdet eller resultatene komme til skade for informanten.
2. Foreligger det tilstrekkelig informert samtykke.
3. Er informantens krav til privatliv ivaretatt.
4. Er forskerne åpne med informantene om formålet med studien

For forskeren er det derfor viktig å kunne reflektere over disse spørsmålene både i forkant og i etterkant av undersøkelsen:

1. Informantenes uttalelser er tatt opp og transkribert direkte fra opptakene. Det er ikke gjort endringer i uttalelse, kun fjernet deler av teksten i presentasjonen hvor opplysningene ikke er ansett som relevante. Informantene har også hatt mulighet til å legge til eller trekke uttalelse uten at noen har benyttet seg av dette.
2. Alle informantene har mottatt informasjonsskriv sammen med en samtykkeerklæring de fikk muligheten til å lese gjennom før intervju ble avtalt. I starten av hvert intervju ble det også gjort en gjennomgang av prosjektet og informantenes rolle i datainnsamlingen. Det var også åpnet for spørsmål i den forbindelsen.

3. Informantene er opplyst om hvilken informasjon som blir benyttet i besvarelsen og sagt seg enige. I tillegg er alder og navn ikke benyttet i oppgaven.
4. Formålet har vært tydeliggjort for informantene helt fra de først ble kontaktet. Studien i seg selv har blitt presentert for hver av informantene ved tre anledninger. To skriftlige og en gang muntlig i forbindelse med intervjuet.

Basert på de spørsmålene som reises her og tilhørende svar taler det for at de etiske prinsippene er ivaretatt.

## 4.9 Forventninger

Prosjektet DigiSyfo kan på mange måter ansees som en suksess om man ser på at det er få endringer som er gjort i selve løsningen etter lansering og det faktum at bruksprosenten på løsningen er veldig høy. Gjennom både primær- og sekundærdata forventer forskeren å finne tydelige tegn på at DigiSyfo gir gode assosiasjoner og fyller mye av de kriteriene for suksess som beskriver både i litteraturen og gjennom undersøkelsene.

Uansett må man som forsker ikke la seg blinde gjennom å lete etter et resultat, men tolke de data man har tilgang på upartisk. Forventningene til resultat, da forskeren har forkunnskaper på området, er at de kriteriene og målene som NAV selv har definert i stor grad er oppfylt på det stadiet utviklingen av DigiSyfo er på tidspunktet studien utføres. Det antas å være med noe forbehold da de fleste løsninger vil ha forbedringspotensial. Det kan også komme frem resultater som ikke er enstemmig med måloppnåelsen da temaet fanger en bred brukermasse i alle samfunnslag om med ulike forutsetninger digitalt og kan ha enten veldig gode eller dårlige erfaringer med etaten fra før, noe som kan smitte over på tilbakemeldingene.

## 5.0 Funn

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene i studien. Da studien baserer seg på både en metodetriangulering fra kvalitativ til kvantitativ metode og en betydelig mengde sekundærdata er det hensiktsmessig å dele dette opp for å så sammenfatte de viktigste faktorene til slutt.

Informantene har god kjennskap til temaet de ble intervjuet i, men samtidig er det mulig å identifisere ulike tilnærminger til spørsmålene i undersøkelsen. Jeg vil derfor presentere de viktigste funnene basert på tema. Jeg vil dele intervjuene inn i temaene formål, verdi i ulike perspektiver og en praktisk tilnærming hvor informantene gir sine synspunkter på styrker, svakheter og kriterier for suksess.

### 5.1 Formål med digitalisering

Det første spørsmålet intervjuet åpnet med var et større åpent spørsmål som ikke gikk direkte på DigiSyfo:

#### **Hva tenker du er det fremste formålet med digitalisering av offentlige tjenester?**

Informantene 2,3 og 6 trakk umiddelbart frem enkelhet og trygghet som viktige formål for digitalisering. Informant #2 beskrev i tillegg til enkelhet og trygghet det rent praktiske aspektet både for personbruker og etat:

*«Jeg tenker at det er mye enklere for hver enkelt å styre i forhold til sine behov. Det er lett tilgjengelig å endre informasjon, korrigeringer kan man gjøre selv, sjekke opplysninger og slipper at ting kommer bort i posten. Lettere tilgjengelig rett og slett. For tilbyderne kommer ting raskere inn og man slipper å forholde seg til posten. Det er mer lettvint, men jo fortere det kommer inn og det ligger tilgjengelig på hver enkelt person. Spare seg for en del ledd. Sikkerhet. At det ikke blir lagt inn på feil person for eksempel er en trygghet for de som digitaliserer. Ting ligger der når en person logger seg inn selv fremfor at det scannes inn og kanskje kommer på feil person eller det blir med noe som ikke skal med». Informant #2*

*«Det er jo i utgangspunktet informasjonsflyten, enklere flyt av informasjon mellom befolkningen og statlige etater. Både med korrekt informasjon som går mellom etat og bruker i tillegg til å effektivisere saksbehandlingen rett og slett. Vil også være besparende økonomisk for samfunnet.» Informant #3*

*«Forhåpentligvis tryggere for den enkelte bruker. At det er en sikkerhet. Det er mindre byråkratisk og mer oversiktlig for alle parter. Forhåpentligvis vil det gå kjappere og bruker ha større innsikt i sin sak og enklere for hver enkelt bruker å svare på en digital søknad fremfor å sende noe per post.» Informant #6*

Utvalgets oppfattelse av formålet ved digitalisering av offentlige tjenester blir i stor grad beskrevet fra perspektivet til den som bruker tjenesten. Dette stemmer godt overens med Regjeringens formål for digitalisering av offentlige tjenester (Kommunal- og moderniseringsdepartementet 2019):

*«Digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rett for produktivitetsøkning i samfunnet.»*

Informantene bruker noen nøkkelbegrep i sin besvarelse som man finner både i litteratur og gjennom de sekundærkildene som er brukt i denne undersøkelsen:

- Tryggere for bruker
- Sikkerhet
- Enklere flyt av informasjon
- Effektivisering
- Enklere og mer tilgjengelig bruk
- 

Det ble også nevnt av informant #5 at automatisering av offentlige tjenester minsker trykket på henvendelser i andre kanaler både skriftlig og på telefon, noe som kan frigjøre ressurser.

## 5.2 Verdien av å digitalisere søknad om sykepenges

Informantene ble så bedt om å beskrive hvilken verdi man får ut av digitalisering av prosessen rundt sykepenges. Her ble det i testrundene oppdaget en tendens til at veilederne har et sterkt fokus på brukers perspektiv. Informantene ble derfor utfordret på å besvare spørsmålet fra tre ulike perspektiver: sykemeldt, veileder ved NAV Kontaktsenter og Saksbehandler ved NAV Arbeid og Ytelsers:

**Hva tenker du er den største verdien totalt sett man får ut av å digitalisere prosessen med å levere sykemelding og søknad om sykepenges?**

### For bruker

*«For det første tenker jeg at bruker sparer tid på det så lenge tjenesten er oppe og går som den skal, og den er enkel å bruke. De blir mer digital som medfører at de blir tryggere på og har lettere for å ta i bruk digitale løsninger. Som regel har man i de digitale løsningene mer oversikt fremfor å skrive det ned på et papir som sendes inn og forsvinner det. Men de har muligheten til å gå tilbake å se i sin egen sak.» Informant #1*

*«Tenker jeg at det største verdien er at de har bra oversikt. De kan med trygghet se at ting er levert og sjekke opplysningene. De kan følge forløpet, har på en måte en samleside og oversikt over sykemeldinger. Tydelig og oversiktlig, er en verdi å se hva som ligger der.» Informant #2*

*«Raskere saksbehandling, man slipper postgang. Vil gi mer korrekt informasjon og mer trygghet på at ting stemmer. Før var det gjerne slik at vi ikke kunne bekrefte at søknad var mottatt, men nå ser man det selv. En vil være mer orientert i sin sak og kunne følge med mer selv.» Informant #5*

Respondentene viser her til en positiv sirkel i utviklingen ved bruk av den digitale løsningen. Så lenge løsningen er god nok til at brukeren får god oversikt og en tydelighet

<sup>8</sup> Enheter i NAV som behandler søknader på statlig finansierte ytelser

både i foreliggende dokumenter og hvilket handlingsmønster som skal følges for at søknaden blir behandlet på rett måte til rett tid.

### **For veileder**

*«Mer oversiktlig. Lettere å finne informasjon og få informasjon. Lettere å se sammenhengen mellom de ulike programmene. Jeg føler at man kan gi mer korrekt informasjon og være tryggere på det.» Informant #1*

*«Går litt på det samme. Lett å følge et løp i forhold til grading og sykemeldingsperioder. Det er lett å sjekke opplysninger som at søknad stemmer overens med sykemelding fremfor å åpne opp hver enkelt del D. Jeg har prøvd begge deler og det er veldig tidsbesparende. Det er veldig enkelt å trykke bruker. Jeg ser det samme som de ser, ikke på et papir som de har sendt i fra seg, det er enklere å følge opplysningene både fra den som sykemelde og hva bruker selv har lagt inn som tall og datoer. Ganske enkelt å bruke.» informant #2*

*«Og positivt fordi jeg faktisk kan gi et fornuftig svar når bruker ringer og vi slipper å svare som vi gjorde før at «jeg hører du sier du har sendt søknaden, men vi kan ikke se den. Utifra hvor lenge siden du har søkt ligger den mest sannsynlig til behandling om vi har mottatt den og da er den mest sannsynlig ferdig da og da» Vi ser også kjappere behandlingstid, det er jo en fordel begge veier. Føles mer proft.» Informant #5*

Her ser man at veilederne setter de samme kravene til løsningene for seg selv som de gjør for bruker. Informant #5 påpeker sikkerheten i det å faktisk vite hvordan saken ligger an for en veileder bidrar til at brukere som er i kontakt med NAV opplever å få et tydelig og korrekt svar som er med på å bygge tillit til både løsningene og etaten. Informantene er også samstemte i at for de som skal behandle søknaden legger de nye løsningene til rette for en tryggere og mer effektiv ivaretagelse av bruker:

## For saksbehandler

*«For de og er det enklere. Det kommer raskere inn. De har enklere tilgang på informasjon og dokumentasjon de trenger for å behandle saken.»*

Informant #1

*«Verdien må være at søknaden sendes inn i ettertid så det blir mindre feil, det har nok gitt et løft. Når man hadde del D kom det kanskje korrigeringer i ettertid og gir ekstra rot. Så at søknaden nå sendes i ettertid og man kontrollerer opplysningene på det som allerede har skjedd er det enklere å behandle rett.»* Informant #2

*«De og ser nok fordelene med at de får behandlet sakene raskere. Vil tro at det fører til mindre feil i saksbehandling. Det oppleves bedre for de også med tanke på saksbehandlingstid.»* Informant #5

## **Vil du ut i fra dine erfaringer si at den digitale kompetansen i befolkningen er god nok til å ta i bruk den digitale løsningen for å lever søknad på sykepenger?**

*«Både og. Så fort folk kommer inn på Ditt sykefravær er det forståelig og de fleste finner frem, men det er veien å komme seg fram dit. Men selve søknaden er gjerne rett frem og lite problemer med. De fleste skjønner hvordan det fungerer med to innsendinger, men det er nok enklere for de som har vært sykemeldt tidligere. Forklarer man her at dette tilsvare gammel del C og del D er det ikke noe problem.»* Informant #1

*«Nav har en del forbedringspotensial i løsningen. Utfordringen med Nav er at det er så komplekst. Det er så mye at det er på en måte nesten ikke å unngå at folk roter seg litt bort i den digitale verdenen på nav sine sider da det er så mye info. Av personlige erfaringer føler jeg de fleste klarer å navigere seg gjennom ting selv, men vet ikke hvor stor andel dette gjelder. Det som skaper utfordringer er rett og slett å finne frem på nav.no fremfor mange andre etater, men det ligger ikke nødvendigvis på brukeren sin kompetanse. Jeg tror rett og slett det er for*

*komplekst, så folk ikke vet helt hvor de skal inn for å få tilgang til ulike digitale løsninger». Informant #3*

*«Både unge og eldre i dag er vant til å forholde seg til digitale løsninger, så for meg virker det ikke som et stort problem utover sykehus som fremdeles holder på med papir. Min drøm er egentlig at sykemelding kommer inn og man sender søknad, men arbeidsgiver trenger ikke sende inntektsmelding siden vi har a-ordningen. Og selve søknaden, det er jo kompliserte spørsmål på selve søknaden. Søknaden kan forenkles og man kan i utgangspunktet bruke a-ordningen.»*

Informant #4

Informantene er samstemte i sin oppfattelse av at generelt så er den digitale kompetansen hos brukes god nok til å kunne benytte seg av den digitaliserte løsningen. Utfordringen som informantene 1 og 3 peker på har å gjøre med nav.no sin oppbygging. nav.no og Ditt NAV, som er brukernes egen innloggede side har samme utfordring – de inneholder ekstreme mengder informasjon og undersider.

### **5.3 Praktisk tilnærming**

#### **Hva vil du identifisere som kriterier for at prosjektet skal eller har lyktes?**

*Det beste er saksbehandlingstiden. Den er blitt kortere. Simpelhet. At det er enkelt for brukeren, lett tilgjengelig og forståelig. Informant #1*

*Det er en trygghet i at dokumentene er sendt inn. Det forsvinner ikke i posten, de kan alltid sjekke det de har sendt inn. Korrigeringen er lett. Kortere saksbehandlingstid kanskje hovedsakelig. Lettere oversikt på datoer og sykemeldingsgrad. Der er dette med synlighet for bruker. Hvilke opplysninger man gir, hva det gjelder. Gangen i saken, hvordan den ligger i løpet. Ikke som at «det gjenstår 5 dager» men mer «det er under behandling» eller «innhenter dokumentasjon». Den biten skorter det litt på så det ville vært bra for bruker. Gode forklaringer underveis. Hjelpetekst gjør en mer selvgående. Kan ligge eksempler*



*på f.eks. en ferdigutfylt søknad med «derfor svarer man slik og slik» og da kan man bruke hjelpetekster veldig tydelig. Personlig når jeg surrer med slike digitale ting er det hjelpetekster og gode oppsummeringer som trykker meg før jeg godkjenner og sender inn. Informant #2*

*Det er jo det man får en informasjonsflyt gjennom hele etaten som gjør at det er enklere å finne og søke opp det man trenger. Så jeg tenker det går på ren effektivisering. Både fra brukeren sin side, meg som veileder og saksbehandler. Bedre kommunikasjonsflyt. For meg hadde det vært å først og fremst sett det fra brukers perspektiv og så fra veileders perspektiv, ikke nødvendigvis saksbehandlers perspektiv. Fordi at det er de to første punktene som burde være oppfylt før det tredje. Brukeren skal først kunne få et svar så en slipper å kontakte NAV for å finne svar. Hvis en så har behov for å ta kontakt så må det første punktet i Nav være det som kan finne fram til løsning eller svar før saksbehandler kobles inn i bildet. Skal men få til en god digital løsning må man først se hva man ønsker å oppnå med den digitaliseringen, og det er jo i hovedsak at bruker skal finne/få det svaret en skal ha. Da er man nødt å starte med bruker og jobbe seg inn mot etaten. For slik det er nå så føler jeg at man prøver å effektivisere innad i NAV, men løsningen er ikke nødvendigvis så komplett at brukeren finner det svaret som en er ute etter. Jeg ville sett at man snudde litt på trenden på hvilken vei man skal gå og se det fra brukers perspektiv og innover kontra det å se det fra NAVs perspektiv og utover. Jeg ville lagt fokuset fra andre siden rett og slett. Da tror jeg man lykkes bedre. Personlig tenker jeg man er veldig avhengig av at informasjon om løsningen og eventuelle endringer publiseres og gjøres tilgjengelig. Rett og slett å være i forkant av løsningen. Gjør man det vil man kunne unngå mye forvirring. Man må ha en forklaring. Enten for hver bolk har man en rubrikk med informasjon om hva som skal legges inn eller det står under hva for informasjon. Kanskje eget inforskriv på siden. Gjerne en direkte tilknyttet robot-chat-løsning for enkle avklaringer da det er fort å rote seg vekk. Informant #3*

*Raskere saksbehandlingstid. Mer innsyn i egen sak. Generelt mer brukervennlig og proft. Sikrere. Være lett å forstå både for veileder og bruker. Først og fremst for bruker og så for veileder må det være enkelt. Informant #5*

*Det beste er nok det at brukeren har større oversikt over egen sak. Før hadde man null innsikt. Det er ikke så veldig mye nå heller, men det er iallefall åpnet for at bruker kan se status på sykemeldingen på nav.no. Så forhåpentligvis kan vi om et par år ha en sykepengeside på nav.no hvor bruker har full oversikt på nav.no og kan se når sykepengene blir utbetalt. Man får jo ikke vedtak på sykepenger, man får bare utbetalingen. Så tidligere sendte man jo bare inn en D-del og så fikk man en utbetaling x antall uker senere. Innsikt i sak på nav.no er litt undervurdert, men nok noe som vil øke tilfredsheten og rettssikkerheten for hver enkelt sykemeldt som kan følge egen sak og slippe å ringe oss. Enklere med tanke på oversikt og det å skjønne. Gi brukeren full oversikt over sin sak på sin side. Som eksempel kan bruker få en egen side på nav.no der man ser saksgang, kanskje navn på saksbehandler og kan legge inn kommentarer til søknaden og saksbehandler. Så lenge bruker har noe konkret å se på og følge med på vil det være en suksessfaktor. Så brukeren kan se og forstå framdriften i saka og om det gikk veldig tregt kunne en se hvorfor. Da av typen «din sak ligger i behandlingsskø og er forventet behandlet da og da eller at saken er på vent og vi venter på de og de dokumentene, legeerklæring fra lege osv. En slik innsikt ville vært stor suksess. Informant #6*

Informantene går gjennom mange av de samme kriteriene for at en slik løsning skal lykkes. Ved en analyse av teksten er det en del enkeltkriterier som kommer frem:

- Saksbehandlingstid. Sammen med digitalisering er det naturlig at brukeren sitter med en forventning om kortere behandlingstid i sin sak.
- Trygghet i leveranse. En kjempefordel digital innsending har over analog er trygghet i prosessen. Man får umiddelbart en bekreftelse på at søknad er levert.
- Enkel korrigerings. Før søknaden ble sendt digitalt ble korrigerings gjort per post mellom saksbehandler og bruker. Dette kunne legge dager og uker unødvendig til saksbehandlingen. Med den eksisterende digitale løsningen kan en søknad når som helst korrigeres dersom man oppdager at man har gitt feil opplysninger.
- Oversiktlig for bruker. Bruker skal kunne se sin sak og de dokumentene som ligger tilknyttet. Dette går også på saksgang og at man kan se status i egen sak.

- Gode forklaringer og eventuell hjelpetekst underveis i prosessen gir brukeren en trygghet på at de ulike punktene i en søknad er fylt ut korrekt.
- Effektivisering i tid, både i selve innlevering og i saksbehandling.
- Utvikling av løsninger bør skje fra brukers perspektiv for å sikre brukervennlige løsninger.
- Løsningen bør kommuniseres godt gjennom f.eks medier og nav.no.
- Det bør være tilgjengelig robot-veiledning så man kan få bistand til løsningen hele døgnet.
- Fullstendig innsyn. Dette vil være med på å bygge under trygghet og bidra til at brukers rettssikkerhet ivaretas.

De punktene som fremkommer blir bekreftet når informantene blir spurt om hvilke endringen de ville gjort slik løsningen er i dag.

### **Hvilke spesifikke endringer ville du gjort på dagens løsning?**

*Jeg ville gjort det litt smidigere i forhold til hvilken sykemelding som er tilknyttet hvilken søknad for det første. Der opplever en mye utfordring. Har man flere sykemeldinger eller flere arbeidsgivere kan det være litt tungvint, for da må man gå inn og dobbeltsjekke og da er det ikke alltid like greit å finne ut hvilken som gjelder. Så skulle det vært mer åpent så man kunne f.eks. se inntektsmeldingen og hva som er innmeldt fra arbeidsgiver med tanke på dato. Det er noe med å se løpet. Det hjelper å se hva som har skjedd, sykemelding, arbeidsgiver har sendt inntektsmelding og så sender man søknad. Slik at du ikke sender inn søknaden og så venter vi bare på inntektsmelding. Så en litt mer sammenhengende flyt fra sykemelding og helt til utbetaling ville vært min prioritet. Informant #2*

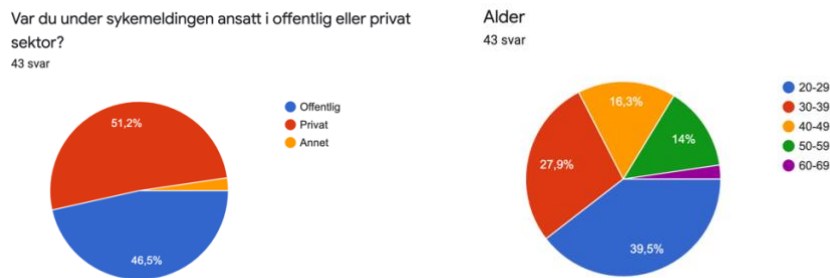
*Jeg ønsker en enda enklere løsning av typer «søker du sykepengen» ja eller nei. At arbeidsgiver ikke trenger å sende inn noe Informant #4*

## 5.4 Brukerens perspektiv

Det ble som nevnt opprettet et spørreskjema underveis i prosessen. Grunnen er at jeg ønsker å bruke data fra spørreskjemaet til å verifisere de resultatene som fremkommer i den kvalitative delen av undersøkelsen.

De tre første spørsmålene i undersøkelsen spurte respondentene om alder og om de arbeider i privat eller offentlig sektor samt om de har levert en digital søknad om sykepenger i løpet av de siste to årene. Undersøkelsen har ikke behov for å gjøre noe poeng ut av det i seg selv, men det vil bidra til å gi en indikasjon på hvilken verdi undersøkelsen kan gi.

Figur 4 – alder og sektor for sysselsetting for respondenter i spørreskjema



Jeg går ikke gjennom svarene basert på demografiske verdier da studien hverken er stor nok i omfang til å kunne være overførbar i en slik skala ei heller er det hensikten i undersøkelsen.

Det eneste gjennomgangen har gitt grunnlag for å nevne på dette området er at samtlige av respondentene i aldersgruppene 50-59 og 60-69 opplyste at de leverte søknaden på nett og oppga at løsningen var lettvinnt og oversiktlig.

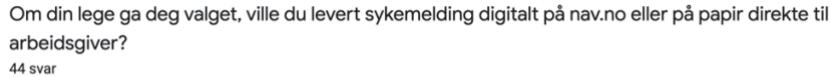
Det var i undersøkelsen 4,5% som oppga å ikke ha levert søknad om sykepenger på nav.no:

Figur 5 – Hvordan respondentene leverte søknad om sykepenger.



Det kan det være ulike grunner til. Dersom man er sykemeldt kortere enn 16 dager, som er perioden arbeidsgiver er ansvarlig for utbetaling av sykepenger, blir ikke søknaden opprettet hos NAV. Man får heller ikke opprettet digital søknad dersom man er sykemeldt fra f.eks. et sykehus eller annen behandler som ikke benytter seg av systemet fastlegene gjør.

Figur 6 – Om det var et valg, ville respondentene levert søknad digitalt eller analogt?

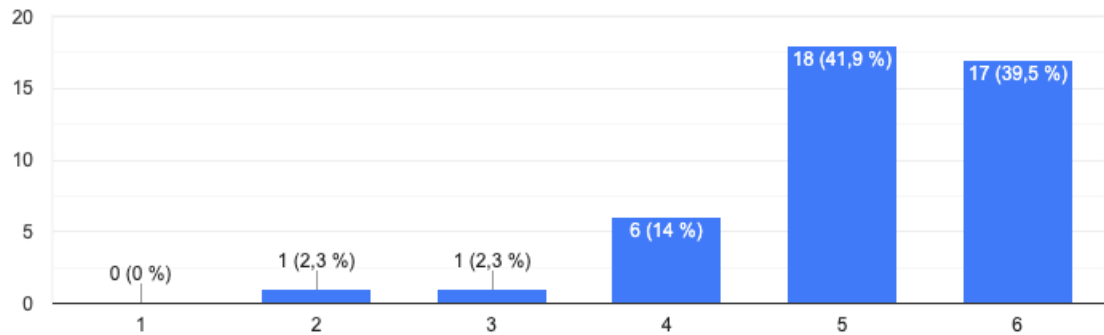


Det er et resultat som taler for seg selv i stor grad. Alle de spurte i undersøkelsen foretrekker å levere søknad om sykepenger digitalt

Respondentene ble bedt om å gi terningkast på hvordan de opplevde prosessen med å levere søknad om sykepenger digitalt. Valget falt på tre punkter: den automatiske varslingen, skjemaveiledning og totalopplevelse. Terningkast 4 til 6 er naturlig å anse som gode tilbakemeldinger, men det er valgt å trekke ut det som kan ansees som veldig gode tilbakemeldinger, terningkast 5 og 6:

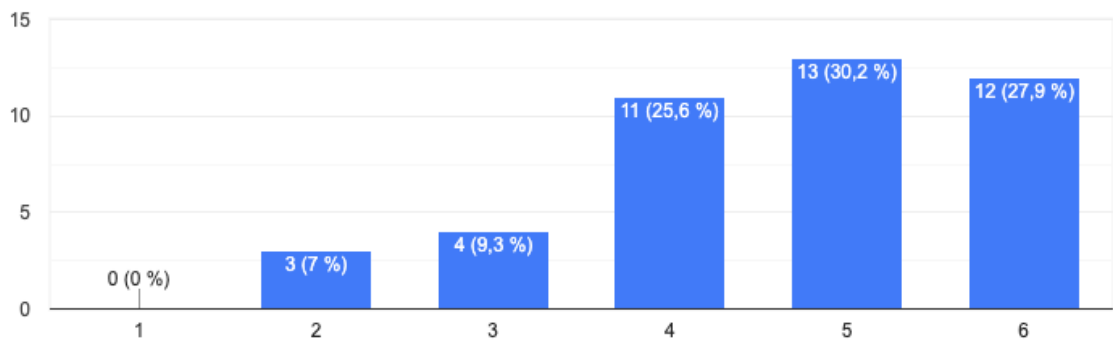
Figur 7 – hvordan respondentene opplevde den automatiske varslingen fra NAV.

43 svar



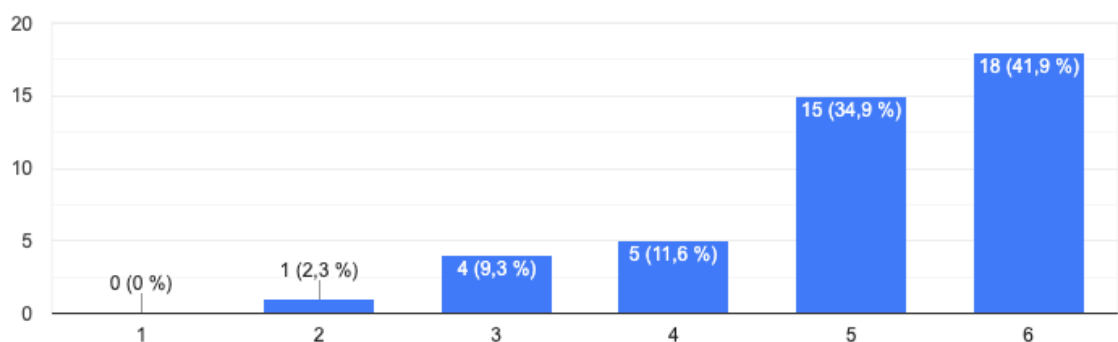
Figur 8 – hvordan opplevde respondentene skjema veiledningen på nav.no?

43 svar



Figur 9 – hvordan respondentene vil rangere den totale løsningen for «Ditt sykefravær»

43 svar



Resultatene i seg selv er gode dersom man ønsker å bekrefte at NAV har gjort mye riktig med sin løsning. Men til å komme med en slik konklusjon er, som nevnt tidligere, utvalget

for lite. Det som gjør funnene i de tre spørsmålene interessant er at de underbygger de resultatene som er fremkommet av den kvalitative undersøkelsen:

81,4% av svarene gir NAVs varslingsystem terningkast 5 eller 6. Varslingsystemet fungerer på den måten at når man får en sykemelding registrert hos NAV går det varsel til mobil, e-post og som egen notifikasjon på egen side, Ditt NAV, på nav.no. For den digitale løsningens del skulle man gjerne sett tallet høyere, men tar en med i betraktningen at kun 4,6% ga varslingsstjenesten terningkast 3 eller lavere kan den ansees som vellykket.

Resultatene er da litt mer nedslående for hva respondentene synes om skjemaveiledningen. 58,1% av svarene gir skjemaveiledningen veldig god karakter. Dette gir god mening, igjen, når en sammenligner med resultatene i den kvalitative studien. Et utdrag fra informant #3:

*«I forhold til brukere driver vi en del med opplæring. Første gang kan man knøle litt og de er kanskje litt usikker, men når man først har gått gjennom det med de forstår de det ganske godt.*

*Selve spørsmålene i søknaden er kanskje vanskelig for noen. De passer kanskje ikke en person sin situasjon og da skaper det forvirring og de tar kontakt med NAV. Men det er vanskelig å vite om det er fordi de ikke har satt seg inn i det som skal sendes inn via hjelpesidene. «*

Det indikerer at veilederne som daglig bistår brukere er av samme oppfattelse, at i den grad det ligger en utfordring utover det å skulle finne fram til riktig side så er det utfyllingen og hva man da skal fylle ut.

Det siste terningkastet ble respondentene bedt om å gi løsningen totalt sett. 76,8% av de som svarte mente at løsningen fortjente terningkast 5 eller 6. Det er vanskelig å måle i en slik undersøkelse nøyaktig hva som er grunnlaget for å gi disse terningkastene, spesielt det siste. Spørreskjemaet hadde derfor et siste spørsmål som la opp til besvarelse i fritekst. Dette er behandlet i ettertid på den måten at det er justert for ulike skrivemåter og fjernet teksten som ikke direkte kan brukes til å beskrive løsningen. Dette ble så matet inn i en generator for å lage en ordsky:

Figur 10 – ordsky over hvordan respondentene vil beskrive løsningen «Ditt sykefravær»

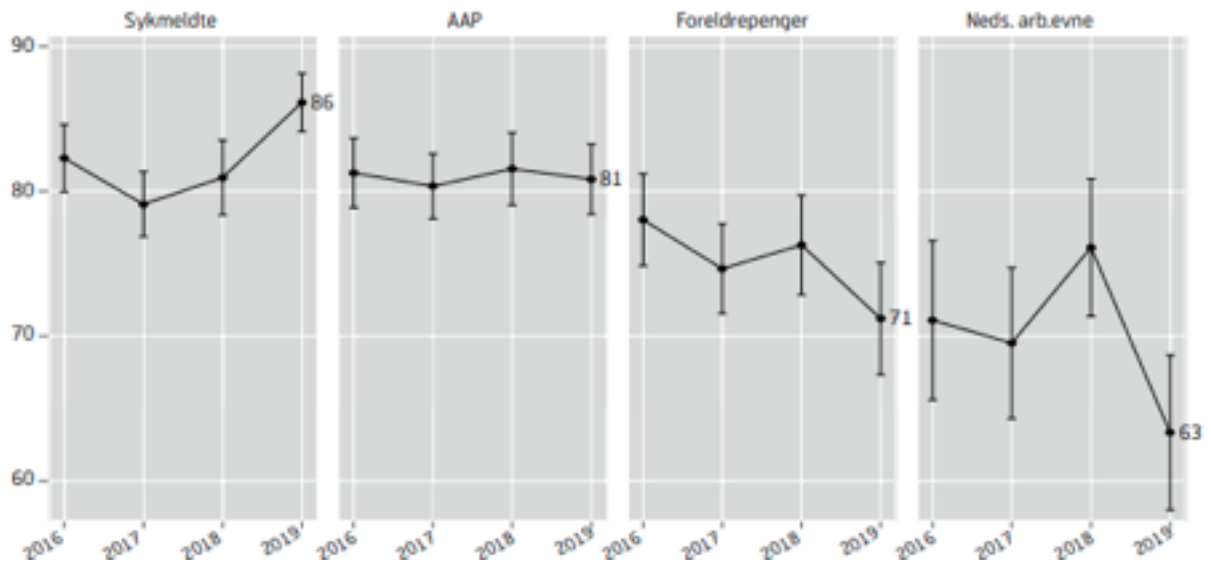


Igjen virker respondentene i brukertvalget å være enig med veilederne på Nav Kontaktsenter i stor grad. Løsningen beskrives med stor overvekt som enkel og oversiktlig. Andre nøkkelbegrep som også ble nevnt av veilederne som korrekt, tilgjengelighet, direkte og effektivt går igjen.

Da egne kvantitative data ikke gir et stort nok grunnlag for å si noe om de sykemeldte er fornøyd med løsningene på generell basis har jeg benyttet meg av sekundærfunn som NAV selv presenterte i sin Personbrukerundersøkelse for 2019 (Nyberg, et al. 2019). Undersøkelsen hadde besvarelser fra 10 000 NAV-brukere:



Figur 11 – utvalgte brukergrupper tilfredshet med NAV over tid i prosent

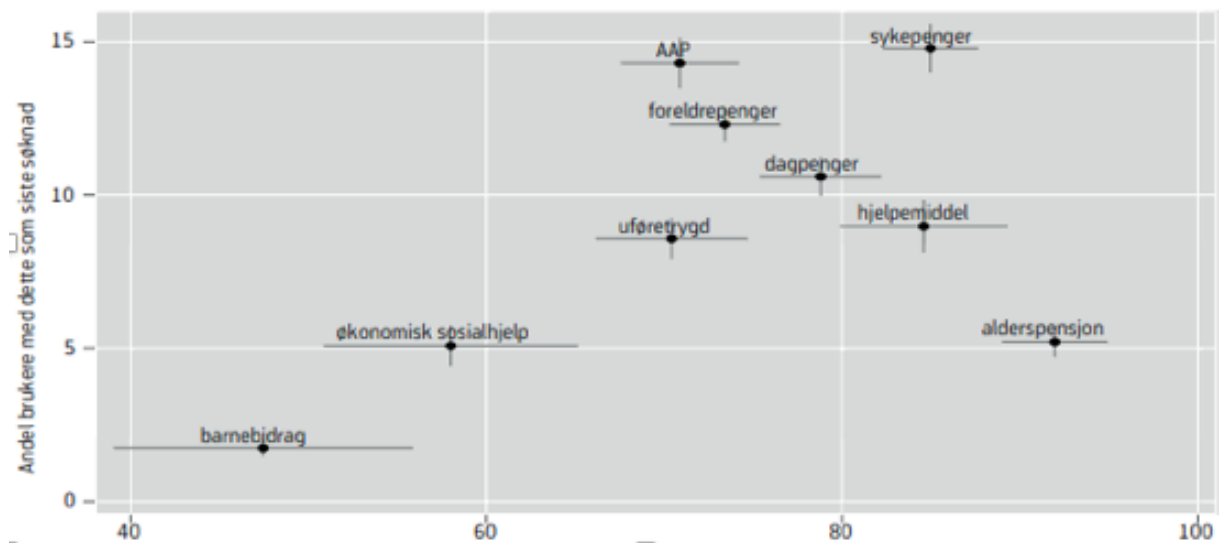


Det er utfordrende å ikke tolke med rene digitale briller dersom man ser etter på tidslinjen. (vedlegg 4). Våren 2017 ble det gjort tilgjengelig digital søknad sykepenge for et utvalg brukere og arbeidsgivere. Juni 2017 kom løsningen som lot det gjøre å korrigere digitale søknader på plass. Utover høsten og perioden frem mot jul 2017 ble flere og flere fylker koblet på den nye digitale løsningen og fra januar 2018 var alle arbeidstakere i Norge koblet på. I løpet av 2018 kom løsninger for arbeidsledige og selvstendig næringsdrivende. Over samme periode ble også andre funksjoner i DigiSyfo utviklet fortløpende som dialog med lege, digital oppfølgingsplan som deles med arbeidsgiver med mer. Skal man tolke tabellen ut i fra resultater i undersøkelsene vil årsaken til stigningen være todelt: Den ene delen går på at det er mer lettvisst for den sykemeldte og arbeidsgiver å forholde seg til en digital prosess og slippe papir, post og usikkerhet. Den andre delen kan være at når de sykemeldte har tatt kontakt med Nav har de i første kontaktpunkt fått et tydelig og klart svar på spørsmål som «mangler det noe», «når kommer pengene» og lignende.

Antagelsen som er dannet basert på tidligere funn i oppgaven på at de sykemeldte er fornøyd med søknadsprosessen bekreftes også i brukerundersøkelsen Nav har gjennomført. Figuren under viser hvor fornøyd brukere var med søknadsprosessen basert på hva som var den siste søknaden de sendte inn. Det er tidligere i oppgaven nevnt at alderspensjon er den ytelsen i NAV som er kommet desidert lengst når det gjelder digitalisering, og prosessen er omtrent fullautomatisert. Resultatene i figuren bør også sees på med en liten tanke rundt

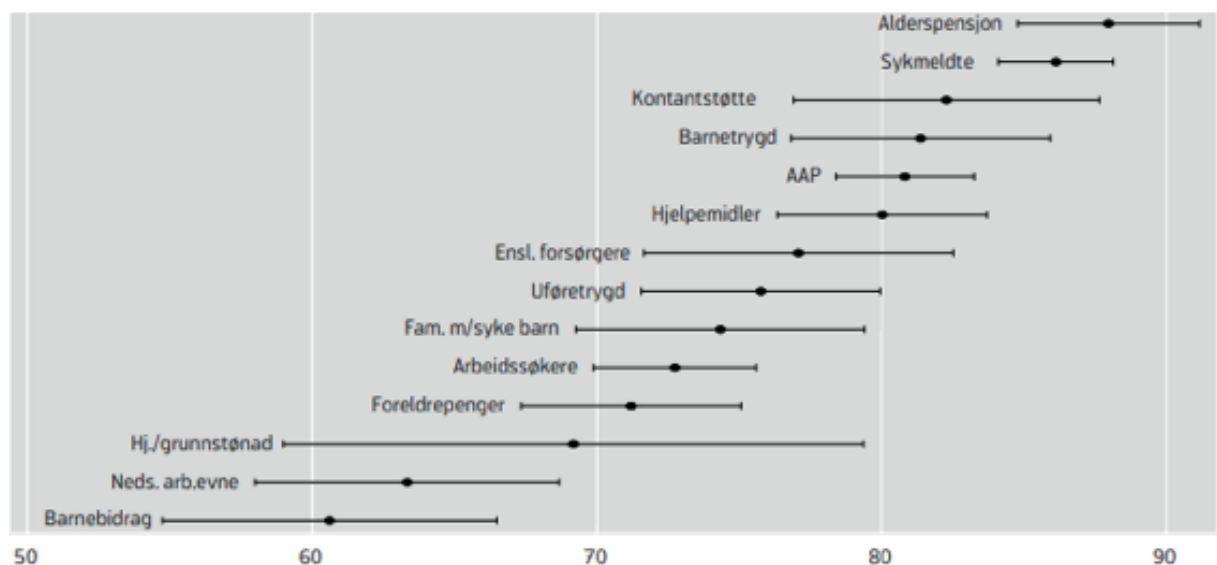
hvilken situasjon brukerne er i. Dette begrunner jeg med at det er de som har søkt barnebidrag og økonomisk sosialhjelp som er absolutt minst fornøyde. De som har søkt de resterende ytelsene er stort sett fornøyd, men lavest kommer de som har søkt om uføretrygd og arbeidsavklaringspenger (tidligere rehabiliteringspenger / midlertidig uføretrygd).

Figur 12 – Tilfredshet med søknadsprosessen fordelt på stønadsgupper. Andel som har søkt og andel fornøyde i prosent.



Det er også i samme rapport presentert en figur som viser nå-tilstanden i brukeres tilfredshet med NAV generelt fordelt på brukergrupper. Som vist i figur over gir de sykemeldte gode tilbakemeldinger.

Figur 13 – Fornøyde brukere, fordelt på brukergrupper i prosent.



## 6.0 Drøfting

Jeg vil i dette kapitlet vurdere funnene i oppgaven opp mot problemstillingen som ble presentert i innledningen og gjøre en vurdering rundt i hvilken grad løsningen kan sies å samsvare med målene i norsk IKT-politikk og tidligere undersøkelser rundt brukernes tillit til NAV vedrørende digitalisering av tjenester

Dette er punkter som ble presentert i oppgaven før funnene i undersøkelsen ble vurdert, og prosessen har hele tiden vært åpen for avdekking av nye problemstillinger eller bemerkninger å benytte i drøftingen. Det viktigste ved undersøkelsen var å identifisere hvilke faktorer eller kriterier som ligger til grunn for at man fra en brukers perspektiv kan anse digitaliseringen av en løsning som vellykket, her presentert ved digitaliseringen av søknad om sykepengen.

### 6.1 Identifiserte suksessfaktorer

Hvordan suksessfaktorene defineres har vært en problemstilling i seg selv. Det er på området lite tilgjengelig forskning med brukerens perspektiv i fokus som er direkte eller indirekte overførbar til denne studien. Hovedtrekkene ved tidligere utførte studier er at de enten ser på samme problemstilling fra organisasjonens perspektiv eller at man ser på en brukergruppe med spesifikke behov eller trekk. Sykemelding er noe som de aller fleste får av sin lege en eller flere ganger i løpet av livet. Slikt sett er det vanskelig å skulle definere sykemeldte som en gruppe. Samtidig er det det som gjør temaet interessant. Det er vanskeligere å peke på veldig spesifikke kriterier, men man kan på mange måter si at man får dannet et kriteriegrunnlag på bakgrunn av gjennomsnittsborgeren.

Jeg har derfor valgt å se på sammenhengen mellom de kriteriene og forventet effekt som NAVs prosjektgruppe selv definerte og som ble presentert tidligere i oppgaven. Samtidig var det gjennom hele prosessen viktig å være åpen for at det ikke er fasit og at vurdering av måloppnåelse og kriterier hos de daglige brukerne i veiledere og sykemeldte kan avvike fra oppsettet.

Tabell 3 – suksesskriterier for vellykket digitalisering av offentlige tjenester

Suksesskriterier definert av NAV	Suksesskriterier definert av veiledere i NAV	Suksesskriterier definert av brukere
Effektiv dialog	Informasjon om løsningen	Kjapt
Oversiktlig informasjon	Oversiktlig løsning	Oversiktlig
Tilgjengelige tjenester	Lett tilgjengelig løsning	Tilgjengelighet
Brukervennlige tjenester	Enkel bruk / korrigerings	Forståelig
Økt innsikt	Innsikt i saksgang / status	
Redusert tidsbruk	Redusert behandlingstid	
Økt brukertilfredshet	Enkel navigering	God skjemaveiledning
Varsler og påminnelser	Trygghet	Varsler og påminnelser

Over er suksesskriteriene som er fremkommet i litteratur og undersøkelsene. En kritikk som kom mot løsningene i resultatene av de kvalitative intervjuene var at NAV som andre offentlige etater har en tendens til å utvikle sine løsninger for å effektivisere egen organisasjon. Når NAVs prosjektgruppe viser til redusert tidsbruk som et viktig kriterium går det hånd i hånd med reduserte kostnader og ressursbesparing. Veiledernes perspektiv på tid er behandlingstiden – hvor lang tid går det fra den sykemeldte leverer sin søknad til pengene er på konto.

Å sammenligne kriteriene på denne måten kan potensielt være ugunstig for NAVs evne til å treffe de riktige vurderingene når både brukere og veiledere til dels sitter med fasit i hånden nesten tre år senere. Likevel ser man ut i fra oversikten over at de kriteriene NAV la til grunn for utvikling av løsningen samstemmer veldig bra med de kriteriene veilederne og brukerne definerer etter at løsningen er publisert og tatt i bruk. Det er påpekt fra de veilederne i NAV som besvarte undersøkelsen at ikke alle kriteriene er oppfylt tilstrekkelig.

Det som spesielt ble påpekt av veilederne var oppnåelsen av innsikt for bruker.

Brukerne bekreftet i sine svar viktigheten av de kriteriene som er oppnådd. Dersom spørreskjemaet var bedre utformet eller det ble benyttet brukere som informanter i den kvalitative undersøkelsen er med bakgrunn i veiledernes svar grunnlag for å anta at de også ville spesifisert et ønske om bedre og mer oversiktlig innsikt i sak og saksgang. Årsaken til at det antas å være grunnlag for den påstanden er at veilederne selv opplyser at

en del av henvendelser de får fra brukere går på spørsmål om saken er komplett til behandling eller om det mangler opplysninger enten fra de selv eller arbeidsgiver.

## 6.2 Måloppnåelse for NAVs prosjektgruppe

Prosjektgruppen for DigiSyfo hadde noen klart definerte mål som prosjektet var ment å oppnå. For å vurdere måloppnåelsen vil jeg hente frem de relevante målene som ble presentert tidlig i oppgaven og vurdere om og i hvilken grad de kan ansees å være oppnådd på bakgrunn av de funnene som er gjort i undersøkelsen.

Tabell 4 – Måloppnåelse for NAVs prosjektgruppe (DigiSyfo)

	Målsetting	Oppnåelse
1	Tjenestene skal oppleves mer tilgjengelig	
2	Tjenestene skal oppleves mer brukervennlig	
3	Bedret omdømme for NAV	
4	Økt innsikt for den sykemeldte	
5	Redusert tidsbruk	

Basert på de svarene som fremkommer i undersøkelsen og den sekundære datainnsamlingen kan punktene 1, 3 og 5 ansees som helt eller delvis oppfylt.

1 – Tjenestene som NAV leverer for sykemeldte er mer tilgjengelig en tidligere, noe besvarelsene bekrefter. Bakgrunnen for at dette punktet på nåværende tidspunkt kan ansees som oppfylt er også det faktum at alle grupper sykemeldte med mulighet for innlogging på sikkerhetsnivå fire har muligheten til å benytte seg av tjenesten så lenge det er fastlege som sykemelder dem. NAV har også lagt til rette for digital innsending av søknad om sykepenger (del D) på papir ved at den sykemeldte kan ta bilde eller skanne dokumentet og laste det opp.

3 – Ser man på Personbrugerundersøkelsen ser man en ganske stor økning i tilfredshet hos sykemeldte fra tidspunktet målene ble satt og frem til 2019. Den sier ikke noe om det generelle omdømmet som av andre grunner kan ha variert i samme tidsrom, men studien forholder seg primært til opplevelsen til de sykemeldte.

5 – Normal forventet behandlingstid for søknad om sykepenger på tidspunktet målet ble satt var inntil 4 uker + postgang. Med et forsinket utbetalingssystem kunne en gjennomsnittlig sykemeldt risikere å vente i overkant av 5 uker fra søknaden ble postlagt til utbetalingen var på konto. Etter at løsningen ble digitalisert er ventetiden nede i under en uke for de fleste sykemeldte fra dagen de leverer søknaden til utbetaling.

De punktene som kun delvis eller ikke er oppfylt er punktene 2 og 4. Om vurderingen skulle basert seg utelukkende på Personbrukerundersøkelsen ville punkt 2 være å anse som oppfylt, men resultatene i undersøkelsen beskriver mer i detalj hvorfor det ikke er helt oppfylt. Løsningen ansees som brukervennlig, men per i dag opplever veilederne at brukere kan slite med å finne frem til riktig side på nav.no samt at selve spørsmålene i skjemaet kan by på utfordringer for flere. Det er nevnt i besvarelsene at enda bedre hjelpetekster ville kunne bidra til bedre måloppnåelse.

Det veilederne i undersøkelsen var mest enige om var at innsikten for den sykemeldte ikke er god nok. Det er fremdeles en del spørsmål fra brukere knyttet til hvilke dokumenter som mangler dersom en utbetaling lar vente på seg. Det påpekes i besvarelsene at det ofte kan være inntektsopplysninger fra arbeidsgiver som mangler uten at bruker får se dette ved å logge inn på sin side.

### **6.3 Måloppnåelse for norsk IKT-politikk**

Et av hovedmålene presentert i Digital agenda for Norge var «en brukerrettet og effektiv forvaltning». I forlengelse av de to foregående delkapitlene skal det være grunnlag for å si at når det gjelder prosjektet DigiSyfo er man kommet langt på vei for å oppnå målet. Som presisert tidligere er forvaltningen på dette området blitt effektivisert i veldig stor grad om en ser på tidsbruken det tar fra en bruker leverer søknad til pengene er på konto. Man kan også argumentere for at punktet «effektiv forvaltning» er oppnådd i de virkninger den digitale løsningen for sykepenger har utover brukers forhold til behandlingstid:

- Lege registrerer kun sykemeldingen i et system som automatisk registrerer opplysningene hos NAV.
- Arbeidsgiver slipper å forholde seg til fysiske papirer da sykemeldingen kommer via Altinn samme dag som den sykemeldte bekrefter den og kan da

legge inn opplysninger til bruk i grunnlaget for sykepenger i Altinn og være ferdig med sitt ansvar når det gjelder sykepenger.

- NAV får frigitt ressurser til andre oppgaver når behandlingen av både sykemeldingen og søknad om sykepenger går mer eller mindre automatisk.

Løsningen kan også sies å være betydelig mer brukerrettet enn tidligere i den grad den er lagt til rette for en enkel og forståelig prosess med å levere søknad om sykepenger.

Argumentet som er nevnt tidligere med at bruker ikke har stor nok innsikt i sin sak påvirker eierskapet til saken i negativ retning. Brukerens behov er ivaretatt i veldig stor grad, men for at løsningen skal kunne betegnes som sammenhengende og helhetlig bør bruker kunne gis større innsikt i egne opplysninger.

Det siste punktet underliggende disse hovedmålene som ble presentert tidlige i oppgaven er «godt personvern og informasjonssikkerhet». Dette er også avgjørende for å skape tillit til de digitale løsningene hos befolkningen. NAV vant i 2019 Datatilsynets pris for innebygd personvern (Datatilsynet 2020).

Juryens beskrivelse av bidraget:

"NAV har utviklet en metode og løsning for å lage syntetiske testdata ved hjelp av maskinlæring og gjenbruk av eksisterende forretningslogikk. Syntetiske opplysninger trer inn i stedet for reelle opplysninger, og dette gir anonymisering etter at transformering har skjedd. Behovet for syntetiske data og testdata i tilknytning til systemutvikling uavhengig av sektor er stort. Syntetiske data er også viktig og kan benyttes i samfunnsplanlegging, for eksempel for å teste mulige effekter av planlagt politikk eller i forbindelse med kunstig intelligens. Bidraget viser at det er fullt mulig å bruke syntetiske data, til tross for argumentasjoner om at det er for vanskelig, for kostbart og for tidkrevende. Det står på vilje og gammel vane."

## 7.0 Evaluering

Evaluering av studien er en god metode for å bevisstgjøre de styrker og svakheter en anser studien å ha. Det er gjort grunnleggende redegjørelse for studien tidligere hva angår validitet og reliabilitet.

En av de største bekymringene knyttet til den kvalitative datainnsamlingen var at forskerens kjennskap til organisasjonen og menneskene ikke skulle påvirke dataene. I metodekapittelet ble det presentert fordeler og ulemper ved å studere egen organisasjon. I ettertid er jeg enig i presentasjonen i metodekapittelet, samtidig som at de tidligere presenterte fordeler og ulemper var de som preget studien mest.

Det som tidlig i prosessen ble ansett som en stor fordel var kjennskapet til organisasjonen som skulle forskes på. Kjennskap til arbeidsmetoder, prosjekter og menneskene som arbeider der var det som ville blitt trukket fram som de største styrkene tidlig i prosessen. I ettertid kan det sees på som både styrke og svakhet. Styrken ligger i kunnskap og evne til manøvrering, men samtidig tar det noe brodden ut av undersøkelsen.

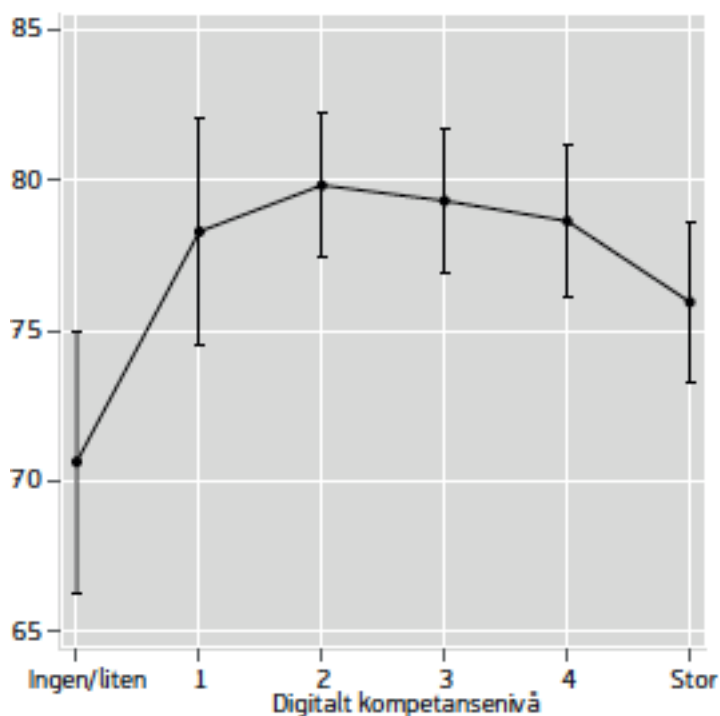
En antagelse som ble gjort tidlig var at med tanke på hvordan temaet skulle undersøkes var det ikke noen hensikt å hente inn informanter fra ulike kontorer i ulike deler av landet som kommer fra ulik faglig bakgrunn, arbeidskultur og kanskje en annen refleksjon rundt spørsmålene som ble stilt. Antagelsen, og det er veldig mulig den stemmer, er at da alle i NAV Kontaktsenter arbeider under samme paraply kunne jeg som forsker bruke fordelene med å gjøre et utvalg av personer som man på forhånd vet har egne, sterke meninger og ikke ville vise skepsis til å svare fritt på spørsmålene. Som forsker kan man da også benytte den situasjonen at de som skal besvare spørsmålene på forhånd har tillit og stoler på den som gjennomfører undersøkelsen.

Med at kjennskapen kan ha tatt noe av brodden ut av undersøkelsen mener jeg også at den nysgjerrigheten som er nødvendig for å skaffe de gode datagrunnlagene kan ha blitt svekket. Det kan også føre til at mye kunnskap man sitter med på området som forsker ikke blir referert til i tilstrekkelig grad og derfor minsker troverdigheten i den informasjonen som presenteres.



I spørreskjemaet ble det ikke spurt om respondentenes syn på innsyn og oversikt på siden «Ditt Sykefravær». I evalueringen av funnene kom det tydelig fram som en svakhet da heller ikke de sekundære dataene sa noe spesifikt om dette. Gjennomføringen av den kvantitative metoden hadde også to andre svakheter som gjorde seg gjeldende i vurderingen av funnene. Den første var at skjemaet var lagt ut på Facebook med en lenke til Google Forms. En antagelse er at det i utgangspunktet er personer som ville ansett seg selv som middels eller over middels digitalt kyndige som oppdaget skjemaet på Facebook og så går inn på det via en ekstern lenke og leverer inn, selv om en oversikt fra Personbrugerundersøkelsen ikke gir grunnlag for en slik bekymring direkte (Nyberg, et al. 2019):

Figur 14 – Sannsynligheten for å være tilfreds fordelt på digitalt kompetansenivå



## 8.0 Konklusjon

Det ble i begynnelsen av oppgaven presentert en problemstilling med et litt åpent formål. Oppgaven var ute etter å beskrive hvilke suksesskriterier som ligger til grunn for at brukere skal kunne anse den digitale løsningen for sykemelding og sykepenger som vellykket.

Det ble tidlig i oppgaven presentert kriteriene fra prosjektledelsen selv samt de sentrale kriteriene for norsk IKT-politikk gjennom «Digital agenda for Norge». Undersøkelsene ble så gjort for å finne ut om kriteriene fremdeles var gyldige nesten tre år senere og om de som benytter denne løsningen daglig, om det er sykemeldte eller veiledere i NAV, er enige i vurderingene som er gjort i forkant. Sammenligningen av de totalt tre perspektivene på suksesskriterier var veldig interessant da det viste seg at det i stor grad var samsvar mellom prosjektets kriterier ved oppstart og de kriteriene de daglige brukerne definerer nå:

<b>Suksesskriterier definert av NAV</b>	<b>Suksesskriterier definert av veiledere i NAV</b>	<b>Suksesskriterier definert av brukere</b>
Effektiv dialog	Informasjon om løsningen	Kjapt
Oversiktlig informasjon	Oversiktlig løsning	Oversiktlig
Tilgjengelige tjenester	Lett tilgjengelig løsning	Tilgjengelighet
Brukervennlige tjenester	Enkel bruk / korrigering	Forståelig
Økt innsikt	Innsikt i saksgang / status	
Redusert tidsbruk	Redusert behandlingstid	
Økt brukertilfredshet	Enkel navigering	God skjemaveiledning
Varsler og påminnelser	Trygghet	Varsler og påminnelser

En av utfordringene med problemstillingen var at det er vanskelig å tydelig definere hva andre vil anse som «suksesskriterier» og «vellykket». Dette ble forsøkt besvart gjennom tre underliggende forsknings spørsmål:

1. Hvordan er tilfredsheten til løsningen blant de sykemeldte?

Dette var et spørsmål som viste seg å være utfordrende å besvare kun gjennom kvalitativ datainnsamling. Det ble derfor gjort to tiltak. Det ene

var å sende ut et spørreskjema til personer som har vært sykemeldt det siste året. Det andre var å innhente sekundærdata fra NAVs Personbrugerundersøkelse. Begge datagrunnlagene ga svar på at den generelle tilfredsheten for brukere av digital søknad om sykepenger ligger et sted mellom 85% og 90%.

2. Hvordan opplever NAV sine veiledere at brukerne responderer?

Veilederne merket en til dels tydelig endring i henvendelsene fra brukerne. En av informantene beskrev en større endring i henvendelsene hvor spørsmål og regelverk hadde gått betydelig ned mens det å veilede på sykepenger i NAV Kontaktsenter mer og mer beveger seg i retning av å være et IT-fag omtrent på linje med teknisk brukerstøtte.

3. Gir løsningene den effektiviseringen man er ute etter?

En av hovedmålsettingene både i «Digital agenda for Norge» og i prosjektgruppas egne målsettinger var å effektivisere og redusere tidsbruk. Vurderingen etter å ha sett på funn og data vedrørende behandlingstid og ringvirkninger av løsningen er at effektivisering i både tid og ressurser er betydelig. Man sparer tid for NAV, lege, arbeidsgiver og den sykemeldte selv med enklere levering av opplysninger og søknad. Når også bruker kan oppleve at behandlingstiden er gått ned fra inntil fem uker til normalt rundt en uke fra sendt søknad til utbetaling er tid spart i alle ledd.

Studien konkluderer med bakgrunn i dette at suksesskriterier for en vellykket digitalisering av sykemelding og søknad om sykepenger er:

- Innsyn i saksforløp og oversiktlig løsning
- Lett tilgjengelighet og enkel bruk
- Redusert tidsbruk / behandlingstid

Å kombinere disse kriteriene gir en løsning som både tilbyder og bruker vil dra nytte av. Brukeren skal stå i sentrum for utvikling av nye løsninger og en simplifisering av oversikt og grensesnitt gir fordeler til både bruker, veileder og saksbehandler.


## Bibliografi

- Arbeids- og velferdsdirektoratet. 2020. «NAV.» *Kva er NAV??* 30 April. Funnet Mai 10, 2020. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. 2019. «NAV i tall.» *MEMU - mennesker og muligheter*.
- Børsting, Jorun. 2017. «Universitetet i Oslo.» *Interaksjonsdesign*. Funnet Juni 1, 2020. [https://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF2260/h17/timeplan/chapter\\_5\\_8-norsk.pdf](https://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF2260/h17/timeplan/chapter_5_8-norsk.pdf).
- Bell, Emma, Alan Bryman, og Bill Harley. 2018. *Business Research Methods*. 5. utgave. Oxford University Press.
- Coyne, Imelda T. 1997. «Sampling in qualitative research. Purposeful and theoretical sampling; merging or clear boundaries?» *Journal of advanced nursing*, 623 -630.
- Cresswell, John W. 2003. «Indiana University.» *Core Research Facilities and Equipment*. Funnet Mai 31, 2020. <http://sandbox.informatics.iupui.edu/~kmacdorm/courses/ResearchDesign/Presentations/CreswellFramework.pdf>.
- Dalmo, Renate, Siv Simonsen Kibsgaard, og Terese Simonsen. 2019. *Digital ledelse i NAV og Skatteetaten*. Nord Universitet.
- Datatilsynet. 2020. *Datatilsynet*. 4 juni. Funnet juni 5, 2020. <https://www.datatilsynet.no/aktuelt/aktuelle-nyheter-2020/pris-for-innebygd-personvern-til-nav/>.
- Det kongelige finansdepartement. 2019. «Regjeringen.» *Meldinger til Stortinget*. Oktober. Funnet Mai 11, 2020. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-1-20192020/id2671918/?ch=2>.
- Difi. 2020. *Kontakt- og Reservasjonsregisteret: statistikk*. Februar. Funnet April 11, 2020. <https://samarbeid.difi.no/statistikk/kontakt-og-reservasjonsregisteret>.
- Digitiseringsdirektoratet. 2015. *Difi: Digitaliseringskonferansen*. 15 Juni. Funnet April 12, 2020. <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/aar-per-1-januar>.
- Digitaliseringsdirektoratet. 2017. *Difi: Digitaliseringsprisen*. 8 Juni. Funnet April 12, 2020. <https://www.difi.no/nyhet/2017/06/nav-vart-arets-digitale-suksesshistorie>.
- Direktoratet for forvaltning og IKT. 2013. «Difi.» *Å lede digitale endringsprosjekter - hva er suksesskriteriene?* Funnet April 3, 2020. <https://www.difi.no/sites/difino/files/difi-rapport-2013-5-aa-lede-digitale-endringsprosjekter.pdf>.

- Eisenhardt, Kathleen M., og Melissa E. Graebner. 2007. «Theory building from cases: opportunities and challenges.» *Academy of Management Journal*, 25-32.
- Gioia, Dennis A., Kevin G. Corley, og Aimee L. Hamilton. 2012. «Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research.» *Organizational Research Methods*. 15-31.
- Gobo, Giampietro. 2008. «Re-conceptualizing generalization: Old issues in an new frame.» I *The Sage handbook of social research methods*, 193-213. SAGE Publications.
- Guion, Lisa A. 2002. «Triangulation: Establishing the Validity og Qualitative Studies.» *University of Florida*. September. Funnet April 20, 2020. <https://journals.flvc.org/edis/article/view/108267>.
- Halvorsen, Christer, og Torbjørn Lunde. 2016. «Suksessfaktorer for offentlige digitaliseringsprosjekter.» *En case-studie av EDAG-prosjektet*. Bergen: Norges Handelshøyskole.
- Haraldsen, Arild. 2014. «Hvorfor IKT-prosjekter ikke "lønner seg" .» *Digi.no*, 7 November.
- Haugen, Geir. 2018. «Opptur med digital sykemelding.» *MEMU - NAV-praten*.
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2015. *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. Oslo: Cappelen Damm.
- Kleining, Gerhard, og Harald Witt. 2001. «Discovery as Basic Methodology of Qualitative and Quantitative Research.» *Forum: Qualitative social research*.
- Kommunal- og Moderniseringsdepartementet. 2016. «Digital Agenda for Norge.» *Meld. St. 27 (2015-2016)*. Oslo: Regjeringen.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. 2019. «Regjeringen.» *En digital offentlig sektor*. 11 Juni. Funnet April 14, 2020. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/>.
- Nyberg, Tor Erik, Anders Thorgersen, Jørgen Holbæk-Hanssen, Stine Renate Otterbekk, og Sverre Friis-Petersen. 2019. *NAV's Personbrukerundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer*. Brukerundersøkelse, Oslo: Arbeids- og velferdsdirktoratet.
- Qu, Sandy Q., og John Dumay. 2011. «The qualitative research interview.» *Qualitative Research in Accounting & Management*, 30 August.
- Ringnes, Ida F. 2020. «Frida jobber døgnet rundt.» *MEMU - mennesker og muligheter*.
- Ringnes, Ida F. 2018. «Slutten for 750 000 papirskjemaer.» *MEMU - mennesker og muligheter*.


- SSB. 2019. *Statistisk sentralbyrå*. 5 Juli. Funnet April 11, 2020.  
<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/ufore>.
- . 2019. *Statistisk Sentralbyrå*. 4 Juli. Funnet April 11, 2020. <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/aldpensj>.
- . 2020. *Statistisk Sentralbyrå: befolkning*. 27 Februar. Funnet April 11, 2020.  
<https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/aar-per-1-januar>.
- Thorgersen, Anders. 2017. «Digitale tjenester og brukerens tillit til NAV.» *Arbeid og velferd*, 21 november: 97-109.
- Tjora, Aksel. 2017. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Westin, Steinar. 2017. «NAV må møte mennesker, kronikk.» *Aftenposten*, 4 mai.

# Vedlegg 1: Skjermdump sykemelding

 Severus Snape

## Sykmelding

PERIODE  
9. – 17. oktober 2018 • 9 dager  
100 % sykmeldt

DIAGNOSE	DIAGNOSEKODE 
COVID-19 Diagnosen vises ikke til arbeidsgiveren	L87 ICPC-2
BIDIAGNOSE GANGLION SENE Diagnosen vises ikke til arbeidsgiveren	L87ICPC-2

BESKRIV FRÅVERET  
Medising årsak i kategorien annet

Sykdommen kan skyldes en skade/yrkessykdom

SKAEDATO  
9. oktober 2018



Pasienten er 100 % arbeidsfer etter perioden

BESKRIV EVENTUELLE HENSYN SOM MÅ TAS PÅ ARBEIDSPLASSEN  
Må ta det pent

ARBEIDSGIVER SOM LEGEN HAR SKREVET INN  
Hogwarts School of Witchcraft and Wizardry  
100 % stilling

LEGE / SYKMELDER  
Helen Flood

---

 Flere opplysninger fra den som har sykmeldt deg Åpne 

## **Vedlegg 2: Skjermdump sykemelding til arbeidsgiver**





## Severus Snape

110110110110

### PERIODE

9. - 17. oktober 2018 • 9 dager

100 % sykmeldt

### DIAGNOSE



Pasienten er 100 % arbeidsfør etter perioden

### BESKRIV EVENTUELLE HENSYN SOM MÅ TAS PÅ ARBEIDSPLASSEN

Må ta det pent

### ARBEIDSGIVER SOM LEGEN HAR SKREVET INN

Hogwarts School of Witchcraft and Wizardry

100 % stilling

### LEGE / SYKMELDER

Helen Flood

### Dato sykmeldingen ble skrevet

- 9. oktober 2018

### Når startet det legemeldte fraværet?

- 9. oktober 2018

## Mulighet for arbeid

### Pasienten kan ikke være i arbeid (100 % sykmeldt)

Det er medisinske årsaker som hindrer arbeidsrelatert aktivitet

### Beskriv nærmere

- andre årsaker til sykefravær

### Pasienten kan ikke være i arbeid (100 % sykmeldt)

Forhold på arbeidsplassen vanskeliggjør arbeidsrelatert aktivitet

### Angi hva som er årsaken

- andre årsaker til sykefravær

## Vedlegg 3: Skjermdump søknad om sykepenger

Til slutt

Oppsummering

Lukk ↗

Jeg vet at jeg kan miste retten til sykepenger hvis opplysningene jeg gir ikke er riktige eller fullstendige. Jeg vet også at NAV kan holde igjen eller kreve tilbake penger, og at å gi feil opplysninger kan være straffbart.

---

Er du permittert nå?

Nei

---

Har du vært permittert i noen perioder etter 1. februar 2020?

Nei

---

Vi har registrert at du ble sykmeldt søndag 12. januar 2020. Var du syk og borte fra jobb i perioden 27. desember 2019 - 11. januar 2020?

Nei

---

Var du tilbake i fullt arbeid hos Bedrift AS (Arbeidstakersøknad) i løpet av perioden 12. - 22. januar 2020?

Nei

---

Tok du ut ferie mens du var sykmeldt 12. - 22. januar 2020?

Nei

---

Tok du permisjon mens du var sykmeldt 12. - 22. januar 2020?

Nei

---

Var du på reise utenfor EØS mens du var sykmeldt 12. - 22. januar 2020?

Nei

---

Har du arbeidet i utlandet i løpet av de siste 12 månedene?

Nei

---

I perioden 12. - 22. januar 2020 var du 100 % sykmeldt fra Bedrift AS (Arbeidstakersøknad). Jobbet du noe i denne perioden?

Nei

---

Har du andre inntektkilder enn Bedrift AS (Arbeidstakersøknad)?

Nei

---

Har du vært under utdanning i løpet av perioden 12. - 22. januar 2020?

Nei

[Lukk](#)

## **Vedlegg 4: Leveranser DigiSyfo**

FOR NAV KONTAKTSENTER

## Digital sykefraværsoppfølging

[Helse](#) / Digital sykefraværsoppfølging


På denne siden finner du prosjektleveranser som påvirker NAV Kontaktsenter.

Prosjektet benytter smidige leveranser, som gjennomføres utenom årets fire store IKT-leveranser (HL). Leveransene bygger på den forrige og testes underveis av både brukere og NAV-ansatte.

### Leveranseoversikt

Leveranse	Omfatter	Dato				
Sykmeldte vil få ny tjeneste for å be om mer veiledning fra NAV	<p>Sykmeldte vil i midten av januar få muligheten til å be om mer veiledning fra NAV, for å se hva slags muligheter de har for å komme tilbake i jobb, etter å ha vært sykmeldt i 39 uker eller mer. Dette gjør de enkelt via Ditt sykefravær på nav.no.</p> <p>Tidligere har systemene for å få mer oppfølging og veiledning fra NAV vært uoversiktlige, både for sykmeldte og NAV-ansatte. I midten av januar endres dette.</p> <p>- Målet er å skape en mer sømløs og brukervennlig overgang for de som har behov for videre oppfølging fra NAV, enten for å komme tilbake i jobb eller eventuelt over til en annen ytelse. Den sykmeldte og NAV kan sammen finne ut hva som er riktig for brukeren, sier Øyvind Mogen, prosjektleder for Forenklet oppfølging.</p> <p>Den nye inngangen innebærer ingen større endringer i arbeidsmetoder for NAV-kontoret, men ansatte og ledere bør sette seg inn i hva dette betyr, hvordan tjenesten ser ut og hvordan de finner brukerne i Modia.</p>	21.12.18				
Dialogmøte avklaring. Ditt sykefravær (Pilot)	<p>28.11.18 ble en ny tjeneste lansert på Ditt sykefravær for sykmeldte tilknyttet utvalgte pilotkontorer i Trøndelag (se liste). Alle som har vært sykmeldt i 16 uker og har arbeidsgiver får et varsel og mulighet til å svare på om de har behov for dialogmøte 2 eller ikke. Svaret blir tilgjengelig for NAV-veiledere i Modia og er ment som en beslutningsstøtte til om det skal avholdes dialogmøte eller ikke. Arbeidsgiverne til de samme sykmeldte gis også mulighet til å svare (de har hatt denne muligheten siden 23. oktober).</p> <p>Dette er i dag en pilot på følgende kontorer:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kontornavn</th> <th>Kontomr.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Kontornavn	Kontomr.			28.11.18
Kontornavn	Kontomr.					

Sentral prosjektside

 Sykefraværsoppfølging

Tjenester i NAV Kontaktsenter



Arbeid



Helse



Fellesrutiner



Snarveier



Forslag til forbedringer?

Gi tilbakemelding

	<table border="1"> <tr><td>NAV Oppdal og Rennebu</td><td>1634</td></tr> <tr><td>NAV Orkdal/Agdenes</td><td>1638</td></tr> <tr><td>NAV Skaun</td><td>1657</td></tr> <tr><td>NAV Hitra/Frøya</td><td>1620</td></tr> <tr><td>NAV Indre Fosen</td><td>5703</td></tr> <tr><td>NAV Ørland</td><td>1621</td></tr> <tr><td>NAV Falkenberg (Trondheim)</td><td>5701</td></tr> <tr><td>NAV Melhus</td><td>1653</td></tr> <tr><td>NAV Malvik</td><td>1663</td></tr> <tr><td>NAV Værnes</td><td>1783</td></tr> <tr><td>NAV Levanger</td><td>1719</td></tr> <tr><td>NAV Verdal</td><td>1721</td></tr> <tr><td>NAV Inn-Trøndelag (Steinkjer)</td><td>1702</td></tr> <tr><td>NAV Midtre Namdal (Namsos)</td><td>1703</td></tr> </table>	NAV Oppdal og Rennebu	1634	NAV Orkdal/Agdenes	1638	NAV Skaun	1657	NAV Hitra/Frøya	1620	NAV Indre Fosen	5703	NAV Ørland	1621	NAV Falkenberg (Trondheim)	5701	NAV Melhus	1653	NAV Malvik	1663	NAV Værnes	1783	NAV Levanger	1719	NAV Verdal	1721	NAV Inn-Trøndelag (Steinkjer)	1702	NAV Midtre Namdal (Namsos)	1703	
NAV Oppdal og Rennebu	1634																													
NAV Orkdal/Agdenes	1638																													
NAV Skaun	1657																													
NAV Hitra/Frøya	1620																													
NAV Indre Fosen	5703																													
NAV Ørland	1621																													
NAV Falkenberg (Trondheim)	5701																													
NAV Melhus	1653																													
NAV Malvik	1663																													
NAV Værnes	1783																													
NAV Levanger	1719																													
NAV Verdal	1721																													
NAV Inn-Trøndelag (Steinkjer)	1702																													
NAV Midtre Namdal (Namsos)	1703																													
Tiltaksmodul på nav.no for sykmeldte	Tiltaksmodulen har tidligere kun vært tilgjengelig for sykmeldte uten arbeidsgivere. Modulen blir nå tilgjengeliggjort også for sykmeldte med arbeidsgivere, og senere vil den åpnes også for arbeidssøkere. Her kan du teste ut <a href="#">demo</a> av tjenesten.	03.09.18																												
To nye digitale søknader	Det kommer nye digitale søknadsskjema for selvstendig næringsdrivende/frilansere og for å beholde sykepengene under utenlandsopphold i månedsskiftet august/september.	23.08.18																												
Oppdatering på digital oppfølgingsplan	Nå kan den digitale oppfølgingsplanen deles med legen ved hjelp av et par tastetrykk. Når den ansatte og lederen er ferdig med å skrive, er det bare å velge knappen DEL PLANEN. Bak denne knappen kan man velge å dele planen med legen og/eller NAV. Eller bare laste den ned for eget bruk. Husk at arbeidsgiver har plikt å dele planen med fastlegen senest 4 uker ut i sykefraværet.  NAV ser ikke oppfølgingsplanen før den er delt. Selv om arbeidsgiver/sykmeldt skriver planen på nav.no så må den faktisk deles.  En kopi av planen sendes også til Altinn. Det betyr at HR-ansvarlige og andre sentrale personer kan få se planen når arbeidstaker og lederen er ferdige med dem. Arbeidsgiver bestemmer hvem som får tilgang til disse planene i Altinn.  Les mer om digital oppfølgingsplan <a href="#">her</a> .	05.06.18																												
Lettere å friskmelde seg selv	NAV har nå fått en friskmeldingsknapp.	01.06.18																												
Selvstendig næringsdrivende - Nye spørsmål i sykmeldingen	Per i dag, så kan man kun søke om sykepenge (elektronisk) dersom man er arbeidstaker. NAV jobber nå med å	20.03.18																												

	<p>få med alle som er selvstendig næringsdrivende i løsningen. Første steg er nå satt ut i live. De som melder fra at de er selvstendige på sykmeldingen (gamle del C) vil fra nå av få et par nye spørsmål.</p> <p>1. Vi har registrert at du ble sykmeldt XX.XX.XXX. Brukte du egenmelding eller noen annen sykmelding før denne datoen?</p> <p>2. Har du forsikring som gjelder de første 16 dagene av sykefraværet?</p> <p>Ut i fra disse spørsmålene kommer NAV frem til om den sykmeldte har rett på sykepenger eller ikke. Om sykmeldingen kun gjelder (for eksempel) en uke og den sykmeldte ikke har forsikring, så får de beskjed om at NAV ikke dekker sykepengene under korte sykmeldinger. Om perioden er lang, eller den sykmeldte krysser av for at han/hun har forsikring, får de beskjed om at de må sende inn del D for å søke om å få sykepenger fra NAV.</p> <p>Dette er første steg i å "fulldigitalisere" selvstendig næringsdrivende.</p> <p>MERK: Selvstendige kan fortsatt ikke søke om sykepenger elektronisk. Dette kommer senere.</p>	
En liten endring	<p>Det har kommet to små oppdateringer. Disse ble satt i gang forrige uke.</p> <p>- Sykmeldte kan ikke lenger sende sykmeldingen digitalt til en arbeidsgiver hvor knytningen mellom sykmeldt og virksomhet i Aa-registeret opphørte før sykefraværstilfelleets start. Tidligere har vi gitt dem mulighet til å sende til arbeidsgivere hvor arbeidsforholdet opphørte inntil fire måneder før sykefraværstilfelleets start.</p> <p>- Beskrivelsesfeltet i oppgaven «Søknad om sykepenger» i Gosys er nå utvidet med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• navnet på arbeidsgiveren</li> <li>• dato for dokumenterbar kontakt med legen (hvis denne ikke er oppgitt i sykmeldingen viser vi i stedet datoen sykmeldingen er utstedt/behandlet av legen).</li> </ul>	12.03.18
Nye funksjoner i løsningen innført i januar	I januar har det kommet noen små flotte funksjoner i løsningen.	26.01.18

- De som ikke får forskuttert sykepenger fra arbeidsgiveren kan nå se sine utbetalinger fra Ditt sykefravær. Herfra går det nå lenke til «Dine utbetalinger». Det er disse brukerne som i størst grad ringer eller oppsøker NAV for å høre om sykepengene.

De som har en arbeidsgiver som forskutterer sykepenger kan ikke se beløpet. Det er fordi vi ikke viser opplysninger om tredjepart, bare om den som logger seg på. Disse brukerne har imidlertid ikke det samme behovet for informasjon.

- Det er nå mulig for den sykmeldte å angre på bekreftelse av sykmeldingen. Dette gjelder sykmeldte som har valgt noe annet enn «Arbeidstaker» i nedtrekkslista hvor de velger arbeidssituasjon, og deretter har trykket på «Bekreftet sykmelding». Dersom de går inn på sykmeldingen igjen etter bekreftelsen kan de se en knapp i status-feltet med teksten «Send til arbeidsgiver». Ved å trykke på denne gjenåpnes sykmeldingen, og de kan velge arbeidssituasjon på nytt (f.eks. «Arbeidstaker»). Merk at sykmeldinger som er sendt til arbeidsgiveren ikke kan gjenåpnes på denne måten da den allerede er sendt til Altinn og dermed ikke mulig å trekke tilbake.

Spesielt for arbeidsgiverlinjen:

- Både navn og fødselsnummer vises nå i tittelfeltet på sykmeldinger og søknader om sykepenger i Altinn. Titlene er søkbare, så dermed kan arbeidsgiverne søke etter enten navn eller fødselsnummer når de leter i Altinn.
- Vi sender nå ut ekstra nærmeste leder-skjemaer i noen tilfeller:
  - Når en sykmeldt arbeidstaker sender en sykmelding til arbeidsgiveren sin, og arbeidsgiveren tidligere har sendt inn et nærmeste leder-skjema uten spørsmålet om forskuttering (dvs at det er

	<p>sendt inn før august 2017). Dette gjør vi for å få oppdatert info om forskuttering også for de sykmeldte som fikk en nærmeste leder før august 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Når en arbeidsgiver ikke har svart på et tidligere nærmeste leder-skjema som ligger i Altinn, og brukeren sender inn en ny sykmelding etter 15.01.2018 sender vi et nytt skjema til arbeidsgiveren i Altinn. Dette gjør vi for at alle arbeidsgivere som er nye på løsningen etter nasjonal lansering 15/1 skal få et skjema så raskt som mulig. Vi sender nytt skjema kun én gang per arbeidstaker i et arbeidsforhold, og bare fram til 14.03.2018. Etter dette må arbeidsgiverne igjen vente to måneder før det kommer et nytt skjema dersom de ikke svarer på det forrige skjemaet (som har vært løsningen til nå).</li> </ul>	
En liten feiring	<p>Alle arbeidstakere kan nå levere elektronisk sykmelding digitalt (med noen få unntak). 15. januar kom og gikk uten store problemer og de få som dukket opp ble raskt løst. Nå gjenstår det å se om NAV er klar for digitaliseringen. Per dags dato ser det ut som saksbehandlingstidene på elektroniske krav fortsatt er lav og overgangen til digital søknad har ført med seg få problemer for den sykmeldte. Det er fortsatt for tidlig å si noe om det store bildet.</p> <p>Helsenettverket er i full gang med å lage en veilederpakke på digital sykmelding/søknad og resultatet kan du se ovenfor. Vi har også lagt den inn i veilederpakken på sykepenge. Jeg har også kommet frem til at det å ha denne siden, som en slags "nyhetsside", kan være hensiktsmessig i en periode fremover da vi fortsatt vil se små drypp med nye funksjoner og endringer i dagens løsning.</p>	26.01.18
Hele Norge er snart digital	Fra og med 15.01.2018 er hele Norge koblet på den digitale løsningen og kan søke om sykepenge digitalt på sin side på nav.no.	03.01.18
	Alt tyder på at Aust-Agder nå er i full gang med å sende inn digitale	25.09.17



	<p>søknader om sykepenger. Som kjent, skal Nordland fylke kobles på fra og med 01.10.2017. Fra 01.11.2017 kan enda flere benytte seg av elektronisk søknad om sykepenger. Per 01.1.2018 er det følgende fylker som er koblet på løsningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finnmark</li> <li>• Nord-Trøndelag</li> <li>• Sør-Trøndelag</li> <li>• Oppland</li> <li>• Troms</li> <li>• Vest-Agder</li> <li>• Aust-Agder</li> <li>• Nordland</li> </ul>	
Visste du at..	<p>Om man tidligere (før 22.08.2017) fikk sykmeldinger som var lengre en 45 dager - får man ikke opp søknad om sykepenger. Dette problemet ble løst i oppdateringen som skjedde 22.08.2017. NKS kan fortsatt få noen henvendelser om dette i ukene fremover. Disse som blir berørt av denne "feilen" må levere papirkrav (del D) som tidligere.</p>	14.09.17
Pilot på Digital oppfølgingsplan	<p>Digital oppfølgingsplan er fra i dag klar til bruk for noen få utvalgte virksomheter. Det er per i dag 9 virksomheter som deltar i piloten, men prosjektet vil utvide fortløpende etter hvert som tjenesten blir videreutviklet.</p>	07.09.17
NAV sender ut nytt brev til arbeidsgiverne i Aust-Agder	<p>Den 10. august sendte NAV ut brev til alle arbeidsgivere i Aust-Agder med informasjon om overgangen til digitalisering av sykmeldingen. Det viser seg nå at svært få arbeidsgivere har lest dette brevet digitalt på Altinn. NAV sendte derfor ut et nytt brev til disse arbeidsgiverne (til en annen meldingsboks i Altinn) - i håp om at flere arbeidsgivere nå forbereder seg på digitaliseringen.</p>	25.08.17
Deling av lengre sykmelding	<p>Hovedregelen er at man kan først sende inn søknad om sykepenger siste dag i sykeperioden. Hva gjør man så med de med lengre sykmeldinger? Må de vente lenge for å få sin utbetaling?</p> <p>Nei, det er nå bestemt at alle sykmeldinger som er lengre en 31 dager vil deles - og de deles etter følgende regler:</p> <p>Sykmeldingen blir delt på midten og delene må gå opp i 31. La meg ta noen eksempler:</p> <p>Sykmelding 32 dager = søknad kan sendes på dag 16. og dag 32.</p> <p>Sykmelding 50 dager = søknad kan sendes etter 25. dager og på dag 50.</p> <p>Sykmelding 90 dager = søknad kan først sendes på dag 30., så på dag 60 og siste søknad sendes på dag 90.</p> <p>Den sykmeldte vil få varsel på hvert "intervall"</p>	25.08.17

8.6.2020

## Digital sykefraværsoppfølging

Et skritt nærmere speiling av brukerens "Ditt sykefravær"	Fra og med i går fikk alle veiledere i NKS økt tilgang i Modia, og "Sykefravær". Vi kan nå se brukerens "søknad om sykepenger". Denne legger seg mellom "Sykmelding" og "Møteplanlegger". NB: Vi kan ikke gå inn på selve søknaden. Men vi kan se om den ligger der.	25.08.17
Oppdatering vedrørende digital søknad om sykepenger	<p>Her kommer en lite oppdatering omkring digitaliseringen av sykemeldingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dersom sykmeldingen er mer en 31 dager lang deles perioden opp, slik at den ansatte kan sende inn flere søknader om sykepenger per sykmelding.</li> </ul> <p>Her er et eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petter får en 40 dager lang sykmelding fra legen sin, og sender denne til arbeidsgiveren sin</li> <li>- Etter 20 dager får han en SMS og/eller e-post om at det ligger en ny oppgave og venter på nav.no</li> <li>- Han logger seg inn, fyller ut søknaden om sykepenger for de 20 første dagene i sykmeldingsperioden, og sender den til arbeidsgiveren og/eller NAV</li> <li>- 20 dager etter dette igjen, blir han varslet via SMS/e-post igjen, og sender inn søknaden om sykepenger som gjelder dag 21-40 i sykmeldingsperioden</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fra og med i dag, har man også mulighet å se "planlagte" søknader under "Ditt sykefravær". Man kan ikke sende disse inn før siste dag i sykefraværet. Tidligere var denne søknaden skjult helt til den dagen man kunne sende den inn.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nytt på nav.no</b></li> </ul> <p>Ta en titt innom <a href="https://nav.no/digitalsykmelding">nav.no/digitalsykmelding</a>. I sommer har vi oppdatert nettsiden med nyttig informasjon for sykmeldte og arbeidsgivere. Her finner du blant annet videosnutter om digitale sykmeldinger og svar på ofte stilte spørsmål.</p>	23.08.17
Digital sykmelding rulles ut til hele landet	Tidligere var det kun arbeidstakere i noen utvalgte bedrifter som kunne benytte elektronisk søknad om sykepenger. Utover høsten vil gradvis flere få denne muligheten.	01.09.-01.11.17

<https://navno.sharepoint.com/sites/enhet-kontaktsenter/SitePages/Helse-aktuelt-digisyfo.aspx>

7/11

	<p>Aust-Agder er valgt ut som det første fylket der alle sykmeldte arbeidstakere som jobber innenfor fylkesgrensene kan ta i bruk den digitale sykmeldingen. Dette inkluderer også søknad om sykepenger fra 01.09.2017.</p> <p>Fra 01.10.2017 følger Nordland</p>	
Korrigeringsfunksjonen på den digitale sykmeldingen er nå på plass	<p>Nå er endelig funksjonen for å kunne korrigere sendte søknader om sykepenger på plass!</p> <p>Hvis man finner en feil i en søknad som den sykmeldte har sendt, så kan nå den sykmeldte åpne søknaden, utføre endringer og sende på nytt fra nav.no</p>	30.06.17
Digital oppfølgingsplan - Muligheter for å teste	Oppfølgingsplanen skal digitaliseres slik at den kan bli et godt verktøy på arbeidsplassen. NAVs rolle er å støtte opp under det som skjer mellom de to hovedpersonene i et sykefravær. Nå kan du ta en kikk på den første versjonen av planen.	27.06.17
Fellesopplæring Juni - Digisyfo	Felles opplæring for juni er en oppdatering på Digisyfo området.	13.06.17
Møteplanleggere - Piloten er over	Piloten er over og alle som har oppfølging av sykmeldte skal nå ha tilgang til denne funksjonen.	24.05.17
Søknad om sykepenger kommer nå også til NAV digitalt	<p>Den 23.05.2017 beveger vi oss nok et lite skritt nærmere fulldigital behandling av sykepengesaker. Tidligere mottok arbeidsgiver sykmeldingen i Altinn, så skrev de den ut og sendte til Nav. Fra og med 23.05.2017 vil søknaden om sykepenger gå digitalt til Nav og vi vil kunne se denne i gosys.</p> <p><b>Spesielt til arbeidsgiverlinjen:</b></p> <p>Det kommer en korrigeringsfunksjon som gjør det mulig å rette mangler eller feil, for så å sende sykmeldingen på nytt. Denne er ikke på plass pr. i dag, men den vil komme "online" i løpet av kort tid.</p> <p>Hva sier vi til arbeidsgivere?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vent med feilretting til korrigeringsfunksjonen er på plass, med mindre søknaden ikke er veldig tett på tremånedersfristen.</li> <li>• Hvis det haster veldig: Send søknaden på papir (som tidligere) i stedet.</li> </ul>	29.05.17
Søknad om sykepenger - Statusoppdatering	Daglig mottar NAV tusenvis av sykmeldinger. Flere og flere av disse blir nå sendt elektronisk. Det er som alle vet, vanskelig å spå fremtiden, men i min krystallkule ser jeg	10.05.17

	en økt andel av spørsmål og henvendelser om de elektroniske løsningene på sykepenger fremover.	
Kan brukeren se dialogmeldingene som sendes mellom behandler og NAV-veileder?	Brukeren har pr. i dag ikke innsyn i disse dialogmeldingene. Dersom dialogmeldingen er journalført vil de kunne se overskriften, sender og mottaker, og tidspunktet. Men de har altså ikke innsyn i selve meldingen.	31.03.17
Arbeidsgivere blir nå varslet ved sykmelding	Digisyfo har nå skrudd på varsel til arbeidsgiverne når det kommer ny sykmelding i Altinn. Arbeidsgivere som ikke ønsker å få varselet, kan gå inn i sin egen kontaktinformasjon i Altinn og skru det av.	30.03.17
Hvordan kan vi skille mellom de som er med i piloten og de som ikke er det?	Se for deg en bruker som opplyser oss om at han/hun er med i et prosjekt og har levert sykmeldingen elektronisk via. nav.no. Brukeren lurer på om alt er mottatt.  Hvordan kan vi være trygg på at brukeren faktisk er med i pilotprosjektet - og hvordan kan vi veilede brukeren på en slik måte at han/hun ikke får forsinket utbetaling - eller går glipp av utbetaling - på grunn av manglende veiledning/misforståelser?	28.03.17
Status elektronisk del C	Det å levere del C elektronisk via nav.no er nå en mulighet for de aller fleste arbeidstakere. De som ikke har denne muligheten blir begrenset av sin leges journalsystem. NAV/Altinn har altså gjort det vi kan for å få dette digitalt for alle. Dersom arbeidsgiver ikke ønsker å motta sykmeldingen elektronisk må arbeidstaker levere papirversjonen som han/hun skal ha mottatt fra lege.  NAV sender ut følgende SMS dersom det er mulig å sende del C elektronisk:  Hei! Det ligger en melding til deg på nav.no. Du er velkommen til å være med og prøve en tjeneste som er under arbeid. Logg inn på Ditt NAV eller følg denne lenken (url) Vennlig hilsen NAV	28.03.17
Se smakebiter fra de digitale løsningene	Gjennom flere korte filmer kan du nå bli kjent med noen av de nye, digitale løsningene som er under utvikling. Filmene er relevante for veiledere ved kontaktsenter og NAV-kontor og ledere i operative enheter.	02.03.17
Hva ser brukeren på sin side på nav.no når det gjelder sykmeldinger?	Gjennom Modia har vi nå tilgang til å se brukerens tidslinje og sykmeldingene slik de ser dem på sin side på nav.no. Trykk på "Lenker" i Modia og "Sykefravær"	02.03.17

8.6.2020

## Digital sykefraværsoppfølging

SMS-varslar - en oversikt	NAV bruker i større grad en tidligere SMS varsling. Dette fører til at brukerne ringer oss uten å være helt sikker på hva er det NAV mener.	02.03.17
Pilot - Møteplanleggeren	11 saksbehandlere er nå med i en pilot der NAV sender en elektronisk melding til både brukeren og arbeidsgivere på hvilket tidspunkt som kan være aktuell med tanke på dialogmøte. Brukeren vil motta en sms og blir bedt om å logge inn på nav.no og krysse av for hvilke alternativ som er aktuell for vedkommende. Arbeidsgiver vil motta en epost med samme informasjon. Denne piloten er såpass begrenset at vi legger ikke ut noe mer informasjon om denne enda.	02.03.17
Pilot - Elektronisk søknad om sykepenger	Fra 09.02.2017 kan enkelte brukere sende elektronisk søknad om sykepenger til sin arbeidsgiver. I første omgang er dette rundt 11 000 brukere fordelt på 27 virksomheter. Dette er første skritt mot digital søknad om sykepenger for alle.	06.02.17
Innloggingside for arbeidsgivere på nav.no	Fra 08.12.16 kan arbeidsgiver logge inn på nav.no og få en liste over sykmeldte ansatte, forutsatt at nærmeste leder er meldt inn. Siden viser også den sykmeldtes sykmelding, som kan lagres lokalt og/eller skrives ut. 15.12.16 får dessuten arbeidsgiver (nærmeste leder) varsel på e-post når det kommer en sykmelding.	08.12.16
Den sykmeldte sin nærmeste leder i Ditt NAV og Modia	Fra 07.11.2016 kan den sykmeldte se, og eventuelt endre, hvem arbeidsgiveren har oppgitt som nærmeste leder. Vi ser samtidig nærmeste leder i Modia.	07.11.16
På vei mot heldigitalisering av sykmeldingen	Leveransen består av flere små leveranser på vei til heldigitalisering av sykmelding. Tidslinjen blir personalisert for alle ved 100 prosent på 6-ukers tidspunktet.  4 ukers brevet faller bort, og blir erstattet av varsling til bruker ved 6-ukers tidspunktet.  Bruker får også et varsel ved første sykmelding og har nå mulighet til å sende inn sin sykmelding digitalt til arbeidsgiver. Dette forutsetter at sykmelder har oppgradert pasientjournalssystem. fra 5. oktober oppheves midlertidig stans av	29.09.16

<https://navno.sharepoint.com/sites/enhet-kontaktsenter/SitePages/Helse-aktuelt-digisyfo.aspx>

10/11

8.6.2020

Digital sykefraværsoppfølging

	<p>sykepenger, men aktivitetskravet gjelder fortsatt.</p> <p>Leveransen på arbeidsgiversiden består i å hente arbeidstakers sykmelding på Altinn og sende kontaktskjema til NAV.</p>	
--	--	--

> Testversjon av "Ditt sykefravær"

---

## Vedlegg 5: Prosjektpresentasjon DigiSyfo - utvalg



### Innsikt fra målbildearbeid, Prosjekt 2 og tjenstedesign



SYKMELDT

- **Mangelfull tilgang** på informasjon om prosess, roller og ansvar i sykefraværsløpet
- **Manglende** innsyn i status og historikk
- NAVs tjenester er **lite tilgjengelige** og brukervennlige
- **Dårlig tilrettelagt** for å kunne ta en **aktiv rolle** i egen sak
- Oppfølgingen for **lite tilpasset** den enkeltes behov

- **Ressurskrevende, manuell håndtering** av post og papir
- **Mangelfull** tilgang på informasjon om prosess, roller og ansvar
- **Lite effektiv dialog** med aktørene om behov og muligheter
- NAVs tjenester er **lite tilgjengelige** og brukervennlige
- **Manglende verktøy** til oppfølging av sykmeldte
- **Manglende fleksibilitet** og tilpasning av prosessen forvirrer og frustrerer



ARBEIDSGIVER



BEHANDLER

- **Manuell håndtering** av papir
- **Begrenset kjennskap til** muligheter for tilrettelegging på arbeidsplassen
- NAVs tilretteleggingsmuligheter er **lite kjent**
- Prosessen oppleves **lite fleksibel** og lite tilpasset situasjonen

- **Ressurskrevende, manuell håndtering** av post og papir
- **Tidkrevende innkalling** til lovpålagte dialogmøter
- Mottar mange **unødvendige henvendelser**
- Nødvendig dokumentasjon er **lite tilgjengelig**
- **Lite målrettet** oppfølging
- **Lav utviklingstakt** på området



NAV

## Kriterier for en forbedret prosess

<b>Samhandlingsbasert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Det skal legges til rette for effektiv dialog og informasjonsflyt mellom aktørene</li> </ul>
<b>Faktabasert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aktørene skal få tilpasset og oversiktlig informasjon til rett tid</li> </ul>
<b>Motiverende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oppfølgingen skal tilpasses bedre til den enkelte sak og motivere aktørene til å være proaktive og framdriftsorienterte</li> </ul>
<b>Ansvarliggjørende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aktørene skal holdes fortløpende orientert om prosess, roller og ansvar</li> </ul>
<b>Transparent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Det skal i større grad legges til rette for at aktørene får et felles informasjonsgrunnlag som utgangspunkt for vurdering av behov og muligheter</li> </ul>
<b>Adaptiv/Lærende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Intelligent» prosess som bruker tilgjengelig informasjon som grunnlag for bedre tilpasning av oppfølging til den enkelte sak</li> </ul>

## Prosjektet skal oppnå:

<p>Identifisert</p> <p><b>Økt tilgjengelighet og samhandling på sykefraværsområdet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sykmeldte og arbeidsgivere opplever at NAVs tjenester på området er mer <b>tilgjengelige og brukervennlige</b></li> <li>• Den sykmeldte får <b>økt innsikt</b> i egen situasjon</li> <li>• Den sykmeldte kan enklere <b>påvirke sin egen situasjon</b></li> <li>• Arbeidsgiveren kan gi <b>rett oppfølging til rett tid</b></li> <li>• <b>Økt kvalitet</b> i sykefraværsoppfølgingen</li> <li>• <b>Bedret omdømme</b> for NAV</li> </ul>
<p><b>Redusert ressursbruk hos aktørene</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Redusert tidsbruk</b> på tidkrevende, <b>manuelle</b> oppgaver for arbeidsgiver, sykmelder og NAV</li> <li>• <b>Reduserte kostnader</b> til brevutsendelse og skanning</li> <li>• Mer kommunikasjonen med aktørene foregår i <b>rimelige kanaler</b></li> </ul>
<p><b>Mer effektiv utviklingsprosess i NAV</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Raskere</b> realisering av gevinster</li> <li>• Høyere verdi gjennom sterkt <b>fokus på gevinstdrivere og gevinstrealisering</b> gjennom hele utviklings- og implementeringsløpet</li> <li>• <b>Lavere gjennomføringsrisiko</b></li> <li>• <b>Lavere kostnad</b> gjennom kontinuerlig prioritering</li> <li>• <b>Stereke fagstyring og brukerinvolvering</b> gjennom hele prosessen</li> </ul>



## Vedlegg 6: Intervjuguide

### Intervjuguide

I denne oppgaven skilles det mellom oppfølging og søknadsprosess og fokuset vil være på sistnevnte med hovedvekt på prosjektet DigiSyfo. Dette er et prosjekt som har fått stor oppmerksomhet.

1. Hva tenker du er det fremste formålet med digitalisering av offentlige tjenester?
  - a. Bespare årsverk
  - b. Kortere behandlingstid
  - c. Tryggere og sikrere økonomi for brukerne
  
2. Hva tenker du er den største verdien totalt sett man får ut av å digitalisere prosessen med å levere sykemelding og søknad om sykepenger?
  - a. For bruker
  - b. For veileder
  - c. For saksbehandler
  - d. Totalt for samfunn
  
3. Opplever du noen endring i type henvendelser fra sykemeldte nå og tidligere?
  - a. Innhold i henvendelse
  - b. Forventninger til behandlingstid
  
4. Vil du ut i fra dine erfaringer si at den digitale kompetansen i befolkningen og løsningene NAV har designet er gode nok for å kunne brukes effektivt?
  
5. Hva vil du si er de største utfordringene med de nye løsningene?
  - a. Noen direkte ulemper?
  - b. Noe som kunne vært gjort bedre?
  
6. Hva vil du si er det beste som har kommet ut av de nye løsningene?
  
7. Hvilke suksessfaktorer vil du si er viktig for at slike prosjekter skal lykkes?
  
8. Hvis du skulle gjort noen spesifikke endringer?

9. Har du noen flere bemerkninger, erfaringer eller refleksjoner du ønsker å legge til?

## **Vedlegg 7: Inforskriv og samtykkeerklæring**

### **Forespørsel om deltagelse i forskningsprosjektet**

#### ***”Digitale brukerløsninger i NAV”?***

##### **Formål**

Denne forespørselen kommer fra en masterstudent i samfunnsendring, organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Molde. Denne våren skriver jeg min avsluttende masteroppgave og ønsker å utforske om utviklingen av digitale brukerløsninger hos NAV har vært en suksess og veilederes egne erfaringer. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Gjennom denne studien skal jeg forsøke å besvare tre hovedspørsmål:

Benytter NAVs brukere seg av selvbetjeningsløsninger på nett

Hvordan opplever NAV sine veiledere at brukerne responderer

Hvilke suksessfaktorer ligger til grunn for å lykkes med digitalisering av brukertjenester

##### **Bakgrunn**

Det offentlige Norge har de siste ti årene beveget seg kjappere og kjappere med tanke på digitalisering av kommunikasjon mellom etater eller mellom etater og befolkning. Siden Elektronisk Kommunikasjon Med Arbeidsgivere (EDAG) ble implementert og vinner av årets digitale suksesshistorie i 2015 har etatene virkelig fått fart på seg. Et av de prosjektene i NAV som berører flest mennesker er digitaliseringen av sykemelding og sykefraværsoppfølging, DigiSyfo. Oppgaven fokuserer på selve sykemeldingen og søknaden om sykepenge og om dette er en løsning NAV kan si har fylt sitt formål.

Jeg ønsker kontakt med veiledere i NAV som har vært ansatt i minst to år og har daglig brukerkontakt innenfor enten brukerstøtte eller helseområdet.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Jeg ønsker å gjennomføre et intervju digitalt hvor du blir stilt spørsmål vedrørende dine erfaringer og vurderinger rundt løsningen. Intervjuet vil følge en semistrukturert intervjuguide som kun er veiledende og intervjuene vil bli tatt opp med lydopptak dersom dette tillates. Dersom du har mulighet til å bruke hodetelefoner eller lignende med mikrofon øker dette lyd kvaliteten for opptak. Deretter blir lydopptaket transkribert og oppbevart elektronisk. Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og det vil ikke være mulig for andre å spore deg til dine svar. Det er ønskelig at det settes av ca. 30 minutter. Dersom du ønsker å delta men ikke har anledning til intervju kan tilpassede spørsmål sendes per e-post.

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunnved å ta kontakt med meg. Alle opplysninger om deg vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern –hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Kun jeg vil ha tilgang til data som samles inn i forbindelse med intervjuene. Disse oppbevares på personlige datamaskiner og sikret med personlig innlogging. Masteroppgaven vil publiseres og gjøres offentlig tilgjengelig. Alle informanter anonymiseres, og dersom det benyttes direkte sitater fra intervju skal disse sitatsjekkes.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 09.06.2020. Innhentet materiell (lydopptak etc.) vil bli slettet etter denne datoen.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,

- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir meg rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med meg:

- Kristoffer Gjerde (997 88 700 – kristoffertg@gmail.com)

Med vennlig hilsen

Kristoffer Gjerde

-----  
-----

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Digitale brukerløsninger i NAV» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i dybdeintervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca.

09.06.2020

-----  
-----  
-----Signatur

Dato

## Vedlegg 8: Spørreskjema

9.6.2020

Digital sykemelding

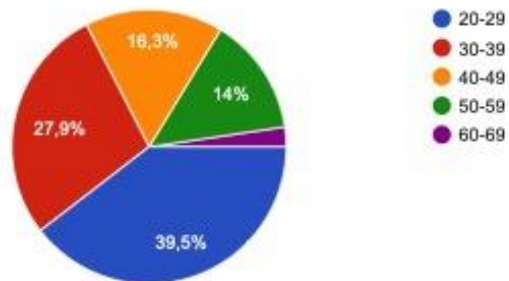
### Digital sykemelding

44 svar

[Publiser analytics](#)

#### Alder

43 svar



#### Har du levert en eller flere sykemeldinger digitalt på nav.no de siste to årene?

43 svar

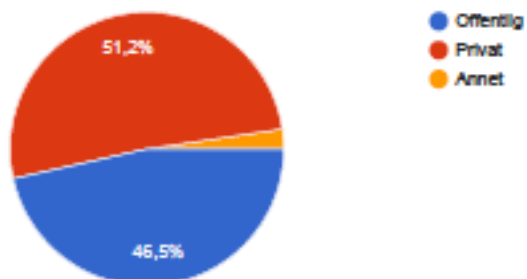


<https://docs.google.com/forms/d/1e49BJF1FRV9PRQ2flkoQmXJi3H-ZXkoLMfigCOuMvPo/viewanalytics>

1/5

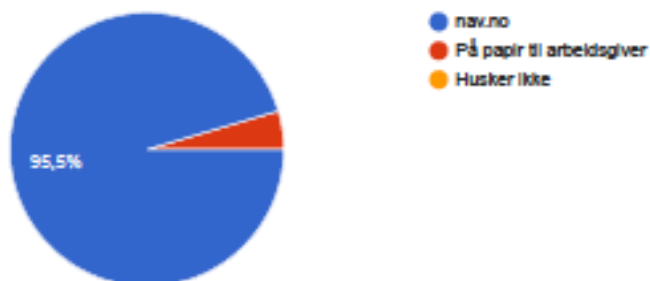
Var du under sykemeldingen ansatt i offentlig eller privat sektor?

43 svar



Hvordan har du så levert søknaden om sykepenger?

44 svar



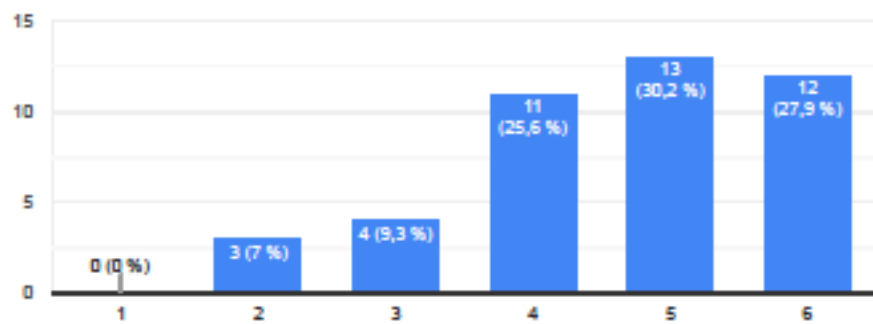
Om din lege ga deg valget, ville du levert sykemelding digitalt på nav.no eller på papir direkte til arbeidsgiver?

44 svar



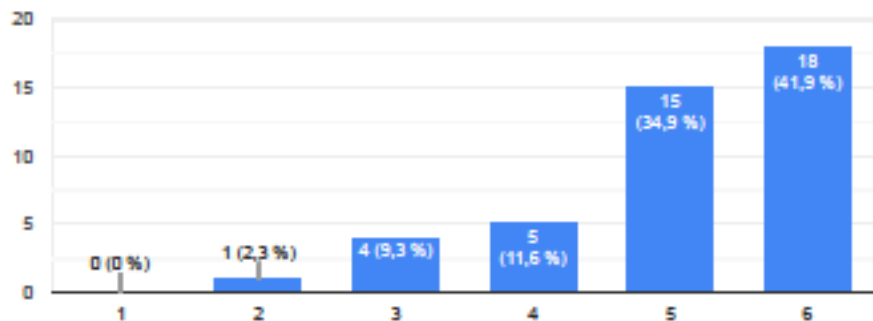
Dersom du leverte digitalt, hvordan opplevde du skjemaveiledningen på nav.no på en skala fra 1-6 hvor 1 er dårlig og 6 er veldig bra.

43 svar



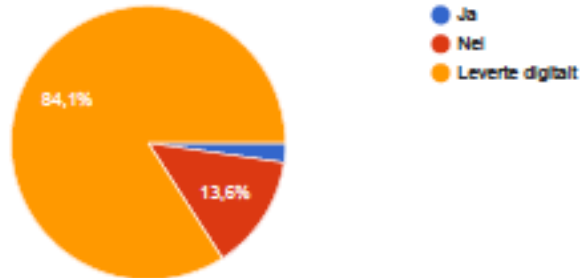
Dersom du leverte digitalt, hvordan vil du rangere selve løsningen for å levere digital sykemelding og søknad om sykepenger på en skala fra 1-6 hvor 1 er dårlig og 6 er veldig bra.

43 svar



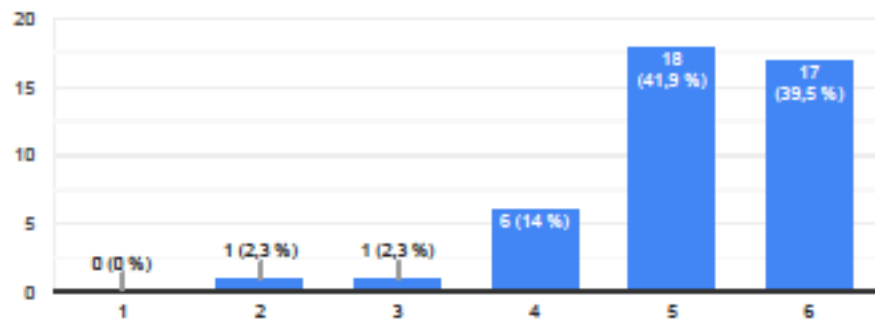
Dersom du ikke leverte digitalt, var det et krav fra arbeidsgiver å levere sykemelding på papir?

44 svar



Dersom du leverte digitalt, hvordan opplevde du den automatisk varslingen fra NAV på en skala fra 1-6 hvor 1 er dårlig og 6 er veldig bra.

43 svar



Enkelt, kjapt og oversiktlig

Oversiktlig, enkelt og mye varsler

Effektivt, enkelt og oversiktlig

Oversiktlig og enkelt å sende inn

Effektivt og enkelt. Fint å slippe å levere sykemelding til sjefen personlig, både for å unngå å møte på arbeidsplassen syk, men også for å unngå eventuelle spekulasjoner og ubehagelige spørsmål fra leder eller kollega. En telefonsamtale for å gi beskjed om at sykemeldingen kommer elektronisk er derfor enklere.

Vet ikke, leverte papirformat

De samme spørsmålene hver periode.

Lettvint og raskt, men dårlige beskrivelser under veiledningen



Raskt og effektivt

Vanskelig å finne fram på nav.no

Oversiktlig, presis og enkel.

Enkelt, kjapt, greit

Litt tregt. Arbeidsgiver var ikke kjent med løsningen fra tidligere

Alt. Var enkelt.

Lettvint

Veldig enkelt og greit system

Jeg husker ikke så godt. Det er over ett år siden. Men jeg var fornøyd med å slippe papir, og at ting ordnet seg mer automatisk.

Jeg husker ikke så godt. Det er over ett år siden. Men jeg var fornøyd med å slippe papir, og at ting ordnet seg mer automatisk.

Det bør være med et kommentarfelt hvor man kan skrive korte beskjeder.

Veiledningene kunne ha vært tydeligere/ mer brukerrettede. Ellers er den digitale løsningen god.