



# **mia**

## MANGFOLD I ARBEIDSLIVET



Oslo kommune  
*Enhet for mangfold og integrering*

---

Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet  
(MIA)

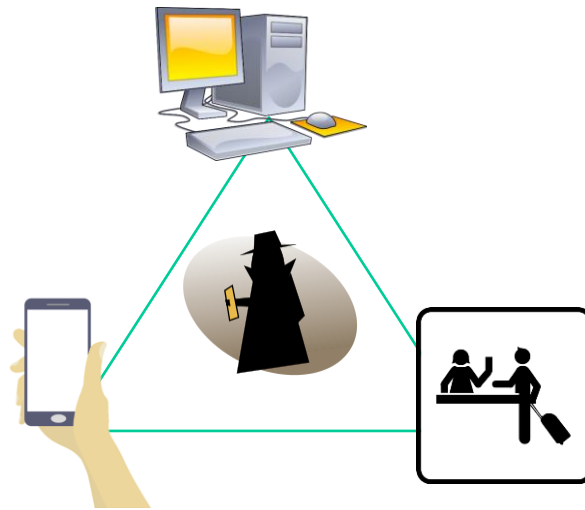


# **Universell utforming av offentlige tjenester**

## **Tilgang og brukbarhet**

---

Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet  
(MIA)



## Metode: *Mystery shopping*

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Mål for undersøkelsen

### Likeverdig tilgang for alle

- Får presentert hva man kan få hjelp til
- Får svar på hva man spør om

### Brukbar tjeneste

- Får løst situasjonen/behovet tilfredsstillende «*En tjeneste du kan nyttiggjøre deg.*»

Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet  
(MIA)

## Undersøkelsens format og oppbygging

- **Hva reelle personer er opptatt av**
- **3 felttester**
- **1-3 caser/forespørsler pr test**
- **15 testpersoner i hver test**

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Forespørsler/cases TEST 1 Nettsiden

- **Skrivetolk på møter, i studier eller i jobb**
- **Nødhjelp/spesifikk bistand**
- **Tilrettelagt bolig**

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Forespørsler/cases TEST 2 Telefon

- **BPA - gjøremål i hverdagen**
- **Nytt hjelpemiddel**
- **Hjelpemiddel i stykker - trenger midlertidig løsning (reise)**

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Forespørsler/cases TEST 3 Personlig møte

- **Redusert stillingsprosent, råd i fht økonomi**
- **Tilflytting, tilpasset boligtilbud**
- **Søke tjeneste eller hjelpemiddel**

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Begrensninger i undersøkelsen

- Identifiserer mønstre i utvalget – ikke nødvendigvis overførbart til andre enheter
- Cases basert på **brukerdefinerte** situasjonsspørsmål – ikke fagteori eller NAVs strategi og tjenestetilbud, jf.opplysnings-og veiledningsplikt.
- Praksisnært fokus

---

Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet  
(MIA)

## Forskningsspørsmål

<b>Beste praksis</b>	<b>Overførbarhet</b>
<b>Forbedrings- potensial</b>	<b>Endringsbehov</b>



Grunnlag for utviklingsprogram for ledere og medarbeidere

---

Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet  
(MIA)



## Hva er «god kundeservice» i NAV?

- Tilgjengelighet (uu)
- Imøtekommenhet («alle» var vennlige, men noen var for raske)
- Forståelsen av dine behov (kompetanse)
- Opplevelse av servicenivået
- Velkommen og ivaretatt? (Likeverdig bruker)
- Ble du opprørt? (Årsaker - personlige og strukturelle)



## Hvordan var informasjonen

- Lett å få informasjonen du søkte?
  - Mengden spørsmål
  - Lett å forstå informasjonen du fikk?
  - Fikk du en klar forståelse av hva du må gjøre for å få det du trenger?
  - Fikk du tilbud om hjelp til å gjøre det du trenger for å få tjenesten?
  - Var det lett å finne riktig faguttrykk for å få tjenesten du søkte?
-

## Beste praksis - Eksempler

### Tok brukerståsted, hjalp bruker til søknad

- Tok ut skjema, fylte i opplysninger, konkretiserte behovet
- Kvalitetssikret utfylt skjema, sendte søknaden
- Lagde liste, huskelapp på resterende til bruker

### Proaktiv kundebehandling

- Utdypende spørsmål – hva trenger bruker *egentlig*?
- Overblikk brukersituasjonen – noe annet du kunne få hjelp til samtidig som du er her?

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Beste praksis - Eksempler

### Sekvensiell køordning

- Kort tid til første kontakt
- Ny kø for rådgiversamtale, ferdig forberedt

### Ferdig første gang

- Skaffet overblikk og innsikt i problemet/behovet
- Fant relevant strategi/løsning
- Viste, fylte ut, fullførte brukers handling så langt som mulig – ferdigbehandlet *aktiviteten*
- Undersøkte «hva mer» som kunne tas samtidig
- Kompletterte brukers beskrivelse med rett terminologi

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Utfordringer....

- **Nettsidesøk**
  - **Telefonkontakt**
  - **Personlig oppmøte**
- 

## Hovedinntrykk - Nettside

### Vanskelig å finne fram på NAVs nettsider

- **Ulogisk oppbygging**
- **Søkeord ga misvisende eller feil svar**
- **Listene inneholdt ikke-relevante opplysninger**
- **Dårlig kontrast**

### Søke informasjon krevende og følelsesladet

- **Målgruppe kan være i sårbar situasjon**
  - **Flesteparten ville i stedet ringe eller dra til NAV**
-



## Hovedinntrykk - Telefon

### Henvising til andre instanser enn NAV

- Uten å sjekke behovet
- Uten å belyse alternative løsninger
- Uten selv å ta tak i problemet – bistå bruker
- Rask viktigere enn riktig

**Opplevd lettere å gå ned på kontoret enn å få svar på telefonen eller finne fram på nettsidene**

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)

## Hovedinntrykk – Personlig oppmøte

### Sensitive opplysninger i åpent landskap

- Fullført i venterommet eller foran skranken

### Henvising til andre instanser, nettside eller å ringe

- Uten å sjekke behovet
- Uten å belyse alternative løsninger
- Uten selv å ta tak i problemet – bistå bruker
- Rask viktigere enn riktig

### Lovet tilbakekall innen 2-3 virkedager

- Intet hørt etter 14 dager

---

Mangfold i Arbeidslivet (MIA)